



# Det handlar om att skapa kontakt

En kvalitativ studie av socionomers upplevelser av att arbeta med våld i nära relationer

**Jesper Larsson**

**Maria Zahr**

# It's about creating a connection

A qualitative study regarding social workers' experiences working with domestic violence

**Jesper Larsson**

**Maria Zahr**

## Abstract

The aim of this study was to shed some insight on the relationships between victims of domestic partner violence and the professional social workers they meet for help and support. Focus was placed on how the professional relationship is crafted, how the meetings and conversations are held and what they contain and how the social workers perceive the clients and their situation. This was accomplished by interviewing professionals working with people that have been exposed to domestic violence and analyzing the results with both communication and gender theory in mind. The conclusions reached show that compassion, patience and empathy are important tools when building a relationship of trust and support, especially since shame and denial are big hindrances for those seeking help. Furthermore, the study found that the social workers often regard the violent relationships in a normative and sometimes stereotypical manner in terms of gender roles and heterosexuality, but recognized them as complex and individual nonetheless.

*Keywords: communication theory, domestic violence, gender theory, professional relationships, social work*

Larsson, J & Zahr, M. Det handlar om att skapa kontakt. En kvalitativ studie av professionellas upplevelser av att arbeta med våld i nära relationer. *Examensarbete socialt arbete 15 högskolepoäng*. Malmö universitet: Fakulteten för hälsa och samhälle, institutionen för socialt arbete, 2019.

## **Förord**

Vi vill rikta ett stort tack till alla våra informanter då deras medverkan har varit avgörande för att vi ska kunna genomföra denna studie.

Vi skulle också vilja tacka vår handledare Linda Lill, för hennes brinnande engagemang och goda råd och Magdalena Zahr för all hjälp och stöd.

Jesper Larsson

Maria Zahr

190222

<b>Abstract</b>	<b>1</b>
<b>Förord</b>	<b>2</b>
<b>1. Inledning</b>	<b>5</b>
1.1 Problemformulering	5
1.2 Syfte	6
1.3 Frågeställningar	7
<b>2. Bakgrund</b>	<b>8</b>
2.1 Historia	8
2.2 Vad är våld i nära relation?	8
2.3 Samhällets ansvar	10
2.4 Kunskapsläge	10
2.4.1 Vem utövar våld?	10
2.4.2 Våld och könsroller	11
2.4.3 Våldets processer	11
2.4.4 Våld i queera relationer	12
2.4.5 Arbete med våldsutsatta	12
2.4.6 Kommunikation och arbete med våldsutsatta	13
<b>3. Metod</b>	<b>15</b>
3.1 Val av metod	15
3.1.1 Kvalitativa intervjuer	15
3.1.2 Begränsningar	16
3.2 Kunskapsbas	16
3.2.1 Litteratursökning	16
3.2.2 Webbutbildning	17
3.3 Intervjuernas genomförande	17
3.3.1 Urvalsprocess	17
3.3.2 Avgränsningar	18
3.3.3 Intervjuguide	18
3.3.4 Intervjutillfällena	18
3.4 Analys	19
3.4.1 Förhållningssätt	19
3.4.2 Tillvägagångssätt	20
3.5 Reflektioner	20
3.5.1 Forskarroll	20
3.5.2 Informanternas svar	21
3.5.3 Etiska överväganden	21
3.5.4 Arbetsfördelning	22
<b>4. Teoretiska perspektiv</b>	<b>24</b>

4.1 Kommunikation	24
4.2 Genus	25
4.3 Kommunikation & Genus	26
<b>5. Resultat &amp; Analys</b>	<b>28</b>
5.1 Presentation av informanter	28
5.2 Analys av empiri	28
5.2.1 Relationsskapande	28
Att bygga ett förtroende	28
Att lyfta frågan	29
Att prata om våld	30
Att matcha	32
Det tar tid	34
5.2.2 Att känna skam	34
Att söka hjälp	34
Att tala ut	36
5.2.3 Vem är våldsutövare och vem är offer?	38
Könsroller & bilden av våld	38
Stereotyper	39
5.2.4 Upplevelser av arbeta med våldsamma relationer	40
Förståelse & frustration	40
En komplex relation	41
5.3 Resultatsammanfattning	42
<b>6. Slutsatser &amp; Diskussion</b>	<b>44</b>
6.1 Presentation	44
6.2 Att skapa relationer	44
6.3 Återkommande teman	45
6.4 Påverkande faktorer	46
6.5 Förståelsen för offer och förövare	47
6.6 Avslutande reflektion	48
<b>Referenslista</b>	<b>49</b>
ÖVRIGA KÄLLOR	50
<b>Bilagor</b>	<b>51</b>
Bilaga 1 - Informationsbrev	51
Bilaga 2 - Intervjuguide	52

# 1. Inledning

Våld i nära relationer är ett begrepp och fenomen som har genomgått en lång historik. Under en lång period betraktades det "nära våldet" som en privat angelägenhet som skulle hållas inom hemmets väggar. Synen på våldet som något som skulle hållas inom hemmet ledde till att det inte ansågs vara en del av samhällets angelägenheter, vilket fick som konsekvens att våldet varken synliggjordes eller lagfördes.

Trots de framsteg som har gjorts inom fältet är våld, och i synnerhet våld i nära relationer, för många ett känsligt ämne. De allra flesta är överens om att det inte längre är socialt accepterat att utöva våld mot vare sig närstående eller utomstående. I mångt och mycket behandlas det dock fortfarande som en privat angelägenhet, vilket kan göra det svårt för den som är utsatt att söka hjälp, och kanske ännu svårare att prata om sina upplevelser med andra.

Idag finns det inte bara mindre acceptans för våld, utan också fler resurser för att förhindra det och hjälpa dem som har blivit utsatta för det. Det finns telefonjourer, boenden, samtalsterapi och ett till synes outtömligt forskningsunderlag. Även för den som utövar våld finns det hjälp att få.

Allt detta innebär att det finns människor som också arbetar med att möta och hjälpa dem som befinner sig i en våldsamt situation. De vet hur en bearbetar sådana erfarenheter, hur en talar om det, processerna som en går igenom, vad som krävs för att lämna en våldsamt relation, hur en bygger upp ett förtroende och hur en går vidare med sitt liv efteråt. Det är dessa som för denna studien har svarat på hur de möter de som är utsatta för våld, och vad som sker i det mötet.

## 1.1 Problemformulering

Hur ser kommunikationen om våld i nära relationer ut mellan socionomer och deras klienter? Frågan om våld i nära relationer är brännande aktuell i både media och forskningen. Enligt studier från 2012 utsätts var femte person för våld i nära relationer någon gång under sin livstid (BRÅ 2014). 2017 gjordes 12 000 anmälningar om misshandel där förövaren var i nära relation till offret.

Statistik visar på att våldet inom nära relationer har stora konsekvenser på flera olika plan i samhället. Uppskattningsvis handlägger försäkringskassan ca 11 000 fall per år som är direkt kopplat till konsekvenserna av kvinnors utsatthet för våld i nära relationer. Detta innebär sjukskrivning, rehabilitering eller aktivitetsersättning. Det är inte ovanligt att den som blir våldsutsatt får en ökad sjukfrånvaro eller minskad arbetsförmåga vilket leder till ökade kostnader för samhället både i form av ersättning, behandling samt ett produktionsbortfall i de fall där den utsatta inte kan jobba. Andra problem som statistiskt är svåra att mäta men inte mindre oviktiga är den försämrade livskvalitet i form av minskad självkänsla, psykologiska problem och rädsla som är vanliga följeslagare till våldsutsatthet enligt Nationellt kvinnofridscentrum (NCK 2018). Kostnaderna

som följer av dessa problem är samhällsekonomiskt dominerande. Våldets långtgående konsekvenser går också att tydliggöra genom att titta på barn som växer upp i familjer där våld förekommer. Dels genom att våldet överförs mellan generationer samt att det kan skapa psykiska problem i vuxenlivet. Då ämnet om våld i nära relationer visat sig så pass brett väljer vi dock att lägga studiens fokus på våld i parrelationer.

Statistiken visar att det är med stor marginal män som utövar våldet som kvinnorna flyr ifrån. Rikskriscentrum, vilket är en organisation som samlar mansjourer och mottagningar där män är välkomna, lyfter vikten av att även erbjuda stöd och behandling till de män som utövar våld (Rikskriscentrum 2018). Vad som dock är viktigt att komma ihåg att mörkertalen inom detta område antas vara höga (BRÅ 2017) vilket innebär att troligtvis är det betydligt fler människor som lider av våldets konsekvenser än vad som uppges i statistik. Samtidigt uppges det att troligtvis är våldet i heterosexuella relationer relativt jämt fördelat mellan parterna.

Utifrån detta kan slutsatsen dras att både män och kvinnor utsätts för våld, men det våld som män utsätter kvinnor för tenderar att vara grövre. Med det sagt menar vi inte att våld enbart präglar cis-heterosexuella relationer utan återfinns i även i samkönade, icke-monogama och icke-normativa relationer mellan personer av alla kön. Exempelvis uppmärksammar Smirthwaithe & Holmberg (2014) att kvinnor som lever i samkönade relationer där de utsätts för våld många gånger upplever ännu en dimension av problematik och skam just för att förövaren är en kvinna och att våldet således kanske inte uppfattas som lika allvarligt av andra. Forsknings- och kunskapsläget kring relationsvåldet för hbtqia-personer är bristande i dagsläget, även om det på senare år har tillkommit mer och mer inom ämnet.

Vad vi upplevde vara intressant med detta ämne är just hur komplext det visar sig att vara. Bevis på att våld i nära relationer skapar stora problem på både samhälls- och individnivå presenteras överallt. Vad som är tydligt är att det finns statistik som visar på olika fenomen. Mot bakgrund av komplexiteten funderar vi på hur de som arbetar med våldsutsatta hanterar svårigheterna och hur kommunikation om våld i nära relationer kan se ut i mötet mellan socialarbetare och våldsutsatta. Samhället har ett officiellt ansvar att förebygga, upptäcka samt erbjuda stöd och hjälp till både våldsutsatta och förövare (Socialstyrelsen 2014). Utifrån detta vill vi undersöka hur de som arbetar med våldsutsatta går tillväga för kommunicera och att bygga relationer med sina klienter, samt vad de upplever att klienten själv uttrycker om våldet och den våldsamma relationen.

## 1.2 Syfte

I följande studie ämnar vi att undersöka socionomers arbetssätt gällande samtalsinsatser för människor som blivit utsatta för våld i en partnerrelation. Vårt huvudsakliga fokus kommer att vara på socionomers upplevelser av möten med klienter genom samtal och hur de går tillväga för att skapa en relation med klienten. Studien ämnar också att visa på hur de upplever att klientens relation till våldsutövaren påverkar kommunikationen mellan socionom och klient.

## 1.3 Frågeställningar

De frågeställningar som studien ska besvara är:

- Hur går de som arbetar med våldsutsatta tillväga för att skapa relationer med klienterna?
- Vad upplever de yrkesverksamma är återkommande teman som påverkar kommunikationen från personer som har varit utsatta för våld i nära relationer?
- Vilka faktorer påverkar hur socionomen kommunicerar med sin klient?
- Hur upplever socionomen att förståelsen för offer och förövare är relevant i det kommunikativa arbetet med klienten?



## 2. Bakgrund

### 2.1 Historia

Historiskt har diskursen om våld i nära relationer till stor del handlat om heterosexuella partnerrelationer där män utövar våld mot kvinnor. Det har under bara de senaste decennierna gått från att betraktas som en privat familjeangelägenhet till ett samhälleligt socialt problem som innefattar mer än heterosexuella parrelationer. Nedan presenteras i löpande text några viktiga årtal som följer denna förändring. Data är hämtad från Sveriges Kommuner och Landstings kunskapsöversikt *Mäns våld mot kvinnor i nära relationer* (SKL 2006).

År 1734 blev det i Sverige för första gången en lag mot misshandel i hemmet. Kvinnor var vid denna tid omyndiga och våld ansågs som en vedertagen uppfostringsmetod. Dock var det med denna lagändring inte längre tillåtet att slå en kvinna så hårt att hon avled eller fick grova permanenta skador.

År 1864 avskaffades lagen om husaga och det var längre inte tillåtet att slå sin hustru överhuvudtaget.

År 1915 genomfördes även lagen att det nu var möjligt för kvinnor att åberopa misshandel som giltigt skäl för skilsmässa. I och med denna lagändring ökade antalet skilsmässor markant.

År 1920 och år 1921 följdes tätt av lagarna om kvinnors myndighetsförklaring och rösträtt vilket förstärkte kvinnans position i samhället.

År 1965 kom nästa lagändring som gjorde Sverige till första land i världen att förbjuda våldtäkt inom äktenskapet.

På 1970-80 talet skedde mycket förändringar då kvinnojoursrörelsen började dyka upp runt om i landet. De bedrev verksamheter i form av skyddade boenden för våldsutsatta kvinnor samt påbörjade en lobbyverksamhet med avsikten att synliggöra och problematisera våldet mot kvinnor i hemmet. Konsekvensen av denna rörelse blev att *Kvinnofridsreformen* formades. Den medförde att grov kvinnofridskränkning infördes i brottsbalken 1998. Förutom fysiskt våld inkluderades även psykiskt och sexuellt våld.

### 2.2 Vad är våld i nära relation?

Kvinnofridsreformen innebar en rad förändringar då en aktivt började lagstifta mot våld i hemmet samt började diskutera konsekvenserna av våldet och hur förövare agerar. En började också definiera vad som egentligen är våld. Detta ledde fram till begreppet "Våld i nära relation" som är ett paraplybegrepp som innefattar all typ av våld som förekommer mellan mellan personer som är

närstående. Det kan förekomma inom kärleksrelationer, men även i andra typer av familje- och släktsrelationer eller vänskapsrelationer. Det enda kriteriet som egentligen behöver uppfyllas är att våldsutövaren och den våldsutsatta har en nära relation med känslomässiga band knutna till varandra. Konsekvensen av den nära relationen till sin förövare är att den som är våldsutsatt kan ha svårt att bryta relationen. Vanligt för denna typ av våld är också att det utövas i hemmet eller i privata miljöer där utomstående har dålig inblick vilket gör det lättare att hemlighålla (Vårdgivarguiden 2017).

En vanlig association om våld i nära relationer är det fysiska som tar sig uttryck genom knuffar, slag eller sparkar. Denna typ av fysiskt våld lämnar ofta synliga skador i form av svullnader, blåmärken, bitmärken, frakturer eller andra typer av skador. Det är dock inte ovanligt att våldsutövaren medvetet riktar våldet mot särskilda delar av den utsattas kropp så att skador inte ska upptäckas av utomstående (Vårdgivarguiden 2017).

Sexuellt våld tar sig uttryck genom oönskade beröringar som tafs, tvång till sexuell handling eller våldtäkt. Det kan även handla om att den våldsutsatta mot sin vilja blir fotograferad eller filmad i ett sexuellt syfte. Sexuellt våld är i allra högsta grad närvarande i nära relationer där våld förekommer. Ibland utövas sexuellt våld som en del av eller en kulminering av ett våldstillfälle. Konsekvensen av detta kan vara att den våldsutsatta tvingas vara sexuellt tillgänglig för att undvika andra former av våld.

Det försummande våldet drabbar främst de som är i beroendeställning av andra, exempelvis personer med funktionsvariationer, barn eller äldre. Detta kan ta sig uttryck genom att personen blir negligerad dagliga behov såsom mat, hygien eller mediciner (Vårdgivarguiden 2017).

Gemensamt för de olika typerna av våld är att de i princip alltid går hand i hand med det psykiska våldet. Generellt är det psykiska våldet mer osynligt och kan ta sig uttryck genom hot, ekonomisk utpressning, verbala kränkningar, isolering, skambeläggning eller genom kontroll av digitala medel som sms, telefonsamtal eller datoranvändande (NCK 2018). Det psykiska våldet kan också ta sig uttryck i hot mot andra i den våldsutsattas omgivning. För att få sin vilja igenom kan våldsutövaren exempelvis hota barn, husdjur eller andra närstående.

Det psykiska våldet läggs ofta på de andra typerna av våld då den som tidigare utsatts för våld ofta lever med en stress att det skall ske igen. Detta gör att våldsutövaren med små medel som enbart genom kroppsspråk eller kommentarer kan skapa påminnelser som påminner om tidigare händelser. Detta vilket kan trigga rädslor eller hotfulla situationer för den utsatta. Denna förlängning av det psykiska våldet kallas för latent våld (NCK 2018). Ny teknik och sociala medier har gett ökade möjligheter för förövare att utöva psykiskt våld och hot. Exempelvis kan smarta telefoners inbyggda gps-funktioner användas av våldsutövaren för att kontrollera sin partner och hot kan handla om att lägga ut oönskade bilder och kränkningar på sociala medier (NCK 2018).

## 2.3 Samhällets ansvar

“Kommunen har det yttersta ansvaret för att enskilda får den stöd och hjälp som behövs”(2 kap 4 § SoL). Socialtjänsten är en del av kommunen och skall enligt Socialtjänstlagen verka som samhällets yttersta skyddsnät. Vilka insatser som socialtjänsten skall genomföra styrs av socialnämnden som arbetar utifrån socialtjänstlagen. Socialnämndens ansvar är att se till att brottsoffer och dess närstående ska få nödvändigt stöd. De skall även ta hänsyn samt ansvara för att kvinnor och barn som är eller har varit utsatta för övergrepp eller våld kan behöva ytterligare stöd och hjälp för att förändra sin situation (5 kap 11§ SoL). Detta gäller även för barn som har bevittnat våld eller övergrepp.

Trots formuleringen att kvinnor och barn “*särskilt ska beaktas*” skall alla oavsett kön ha rätt till hjälp och skydd om de utsätts för våld i nära relation (Socialstyrelsen 2016). För att den som är utsatt ska få hjälp krävs inte heller att våldsutövaren är dömd eller polisanmäld (Socialstyrelsen 2016). Förutom att hjälpa offren finns det också en skyldighet att erbjuda insatser som riktar sig till våldsutövare. Socialnämnden bör därför erbjuda insatser med fokus på att hjälpa våldsutövaren att förändra sitt beteende och upphöra med våldsutövande (Socialstyrelsen 2016).

## 2.4 Kunskapsläge

### 2.4.1 Vem utövar våld?

Brottsförebyggande Rådet, BRÅ, har producerat statistik om många olika typer av brott, inklusive våld av olika slag i nära relationer. Bland annat visade deras kartläggning av brott i nära relationer 2014 att könsfördelningen är ganska jämn mellan kvinnor och män när det kommer till att utsättas för våld av en närstående. Våldet rör olika typer av både psykiskt och fysiskt våld, inklusive hot om dessa. Enligt kriminalstatistik är män dock kraftigt överrepresenterade som grova våldsutövare både i nära relationer och gentemot okända offer. Kvinnor anges också i högre utsträckning vara utsatta för sexuellt våld. (NCK 2018). Enligt Nationella Trygghetsundersökningen 2016 är det betydligt fler kvinnor som uppger att de utsätts för misshandel av någon de är i en nära relation med. De reserverar sig dock för att det är svårt att producera tillförlitliga siffror när det kommer till den här typen av känsliga erfarenheter. Mörkertalen antas vara stora (BRÅ 2017).

Kimmel (2002) har undersökt det han kallar könssymmetri i våldsamma relationer - alltså hur könsfördelningen ser ut och vad den spelar för roll. Han lyfter att det våld som kvinnor utsätter män för ofta (om än inte alltid) är baserat på någon form av självförsvar. Med detta menas också att män och kvinnor utövar våld av olika anledningar - kvinnor i självförsvar och män som maktmedel. Han menar också att studier och idén om kvinnors våld mot män används för att underminera det stöd som erbjuds utsatta kvinnor snarare än att hjälpa de män som är i behov av det.

Roks, Riksorganisationen för kvinnojourer och tjejjourer i Sverige, samlar varje år in och publicerar statistik från de anslutna jourerna och deras verksamhet. I deras rapport från 2017 framgår det att det år för år blir fler och fler som tar kontakt med kvinno- och tjejjourerna, både för stödsamtal och för att nyttja deras andra tjänster (såsom tillfälligt boende). Om det är så att våldet har ökat eller om det är fler som söker kontakt är dock svårt att avgöra (Roks 2018).

#### 2.4.2 Våld och könsroller

Det finns skillnader i hur könen förväntas uppleva och kommunicera om känslor. Dessa normer och förväntningar fungerar som självuppfyllande profetior, vilket exempelvis leder till att män har kan ha svårt för att tala om hur de mår eller att de har blivit utsatta för någonting. Män förväntas dessutom kunna hantera, bruka och försvara sig gentemot våld i högre grad än andra (Burcar 2005).

Kimmel (2002) menar också att både män och kvinnor anser sitt våldsutövande vara avvikande från respektive könsnorm. Kvinnor upplever att de begår ett större tabu då det anses vara mer olämpligt för en kvinna att bruka våld. Män upplever däremot något skamfullt i att ha förlorat kontrollen, antingen över sig själva eller över sin partner.

Under lång tid och fortfarande idag finns det en stereotyp bild av att våldsutövaren är en man som fysiskt misshandlar sin kvinnliga partner. Denna stereotypa bild har börjat ifrågasättas men den dominerar fortfarande på ett samhälleligt plan (NCK 2018).

#### 2.4.3 Våldets processer

För många är det svårt att tala om våldet en blir utsatt för. Nationellt Centrum för Kvinnofrid, NCK, talar om en normaliseringsprocess genom vilken den som blir systematiskt utsatt för våld vänjer sig så till den grad att en inte längre uppfattar det som ett övergrepp eller ett brott. Normaliseringsprocessen beskriver hur våldet i relation trappas upp. Ofta börjar det med gränsförskjutning där våldet trappas upp väldigt långsamt. Offret fogar sig kanske utan att ens märka det och förövaren fortsätter att skjuta på gränserna, vilket leder till ökad kontroll för förövaren och minskat livsutrymme för offret. Förövaren växlar mellan kontroll, isolering, våld och värme vilket leder till att offrets självkänsla krymper och slutligen internaliserar våldet. Offret tar på sig skulden för att relationen ser ut som den gör medan förövaren externaliserar våldet och lägger ansvaret på andra orsaker än sig själv (NCK 2018).

Uppbrottsprocessen en går igenom för att till slut ta sig ur sin situation är även den ofta lång och krävande. Vanligtvis utlöses den av en särskilt våldsam händelse eller episod, och gradvis inser den utsatte vad det är som pågår och försöker att ta sig ur situationen. Det är dock inte någonting som sker över en natt, utan det tar

tid och ofta tar en sig fram och tillbaka i processen innan en till slut lämnar relationen (NCK 2018b).

Michelle Fugate, tillsammans med Leslie Landis och ett forskarteam, publicerade 2005 en artikel som belyser de saker som hindrar många våldsutsatta kvinnor från att söka hjälp. De lyfter bland annat kvinnornas egna föreställning om att 'det inte är så farligt', men också stigma och rädsla inför att behöva avsluta relationen, att förlora den lilla kontroll en har över situationen eller över att förlora vårdsnaden för barnen som anledningar till att många inte söker hjälp.

#### 2.4.4 Våld i queera relationer

Som ovan nämnt förekommer våld i alla slags relationer. Ofta hamnar fokus på mäns våld mot kvinnor i partnerrelationer. Det kan åtminstone delvis bero på att det anses vara ett samhällsproblem, alternativt ett symptom på det (RFSL 2008). Även om cis-heterosexuellt våld är det mest utbredda betyder det inte att våld i icke-normativa förhållanden är utan betydelse.

I NCKs kunskapsöversikt om våld mot hbtqia-personer (2018a) framgår det att forskningsläget inte är särskilt omfattande, och det finns inte alltför tillförlitliga siffror på exakt hur vanligt förekommande det är med våld i exempelvis samkönade relationer. Det som kan fastställas däremot är att det förekommer, och även att transpersoner blir utsatta för våld av partners i större utsträckning än cispersoner. Det är också många som upplever det som svårare att söka hjälp då en är rädd för både stigmatisering och diskriminering. Överlag tycks det vara samma tendenser i Sverige som internationellt.

Undersökningar och forskning om våld i nära relationer med hbtqia-personer som målgrupp började också väldigt sent. Den tidigaste svenska studien är från 2006. Ett annat problem är att undersökningarna är formulerade på olika sätt och riktar sig till olika personer. Om en exempelvis bara riktar sig åt homosexuella personer så uteblir alla som befinner sig i samkönade relationer men inte identifierar sig med homosexualitet. Om studien istället fokuserar på just samkönade relationer så förbises de bisexuella personer som utsätts för våld av heterosexuella partners (RFSL 2008).

Som tidigare nämnts menar Smirthwaithe & Holmberg (2014) att det finns ytterligare nivåer av skamkänslor och stigmatisering i våldsamma samkönade relationer. Detta leder till fler hinder för de utsatta att få prata om sina upplevelser, särskilt om det saknas professionell kompetens att bemöta dessa. I teorin skall allt partnervåld behandlas likartat oavsett könstillhörighet, men då samkönade par tenderar att osynliggöras är det svårt att bedöma hur det går till i praktiken.

#### 2.4.5 Arbete med våldsutsatta

De insatser som oftast erbjuds till de som är utsatta för våld är samtalsbehandling och boenden. År 2016 publicerade Socialstyrelsen en handbok för socialtjänst och

sjukvårdspersonal om hur man upptäcker och arbetar med våld i nära relationer. Syftet med boken är att minska barn och vuxnas våldsutsatthet genom att utbilda personalen om våldet. Boken innehåller bland annat riktlinjer om hur en upptäcker tecken på våldsutsatthet, hur en tar upp ämnet samt lagar och riktlinjer. Socialstyrelsen rekommenderar att rutinmässigt ställa frågor utifrån handboken till alla som erhåller särskilda offentliga tjänster (Socialstyrelsen 2016).

Ett exempel på ett verktyg som Socialstyrelsen har utvecklat är FREDA, vilket är en bedömningsmall genom vilken socialarbetaren och den hjälpsökande kan bedöma hur stor och akut fara någon är utsatt för. Dessutom kan den ligga som grund för vidare samtal och för att öppna upp för att tala om sådant som är svårt att uttrycka. Modellen är intervjubaserad och handlar om olika typer av våld som en kan ha blivit utsatt för. Idag är denna handbok standard inom alla kommunala verksamheter som arbetar med våld i nära relationer.

I sin studie *Våld mot kvinnor-män i kris: en kartläggning av verksamheten på sju kvinnojourer och tre mansjourer 1997* visar Bender & Holmberg att arbetet på kvinnojourer och de jourer som vände sig till män skiljde sig åt markant. De kvinnor som uppsökte jourer var ofta på flykt från sin partners våld, medan männen som sökte sig till motsvarande mottagningar snarare var i behov av relationsrådgivning. Det lyfts också att de få mansjourer som fanns saknade kompetens att behandla våldsverkande män.

I dagsläget ser det lite annorlunda ut. Många av de jourer som vänder sig till män (somliga exklusivt, de flesta är öppna för alla) erbjuder behandling för män som vill sluta bruka våld (se exempelvis Socialstyrelsen 2010). Det finns också fler möjligheter för män som blivit utsatta för våld att söka stöd och hjälp idag än vad det fanns för 20 år sedan. Det är dock fortfarande övervägande kvinnor som blir utsatta och dessutom grövre. Det finns fler separatistiska kvinnojourer än mansjourer.

#### 2.4.6 Kommunikation och arbete med våldsutsatta

Med hjälp av internet och teknikens framgångar och utbredning i samhället finns det idag fler kanaler att använda sig av för de som söker stöd. Detta kan innefatta telefonjourer (som förvisso inte är en ny företeelse), chattjänster eller internetforum. Detta kan för många vara ett första steg i att söka hjälp och i längden kan komma att leda till att sätta igång den ovan nämnda uppbrottsprocessen.

Jakob Carlander (2011) skriver om sina erfarenheter med socialt volontärarbete, exempelvis på telefonjourer. Ingloff & Lautrup (2016) skriver om internetbaserat socialt arbete med utgångspunkt Malmö stads onlinetjänst *Chatta med en socialarbetare*. Båda beskriver att dessa distansmöten har en helt annan dynamik och form än det traditionella mötet ansikte-mot-ansikte. Exempelvis finns det en annan maktaspekt som att det går att avsluta samtalet genom att lägga på telefonen något som både professionella och hjälpsökande kan utnyttja. Dessutom är kommunikationen fundamentalt annorlunda då den visuella delen av språket, så

som kroppsspråk, uteblir helt. Textbaserad kommunikation behöver en egen metodik för att lyssna på det som den hjälpsökande säger.

Moser Hällen & Sinisalo har sammanställt en antologi med titeln *Våld i nära relationer* (2018) som handlar om socialt arbete med våld i nära relationer. De lyfter olika områden och perspektiv som rör bland annat barn, våldsprocesser och den offentliga sektorns roll. Därtill beskriver de också olika förutsättningar för att kunna föra ett konstruktivt och behandlande samtal om våldet med personer som har blivit utsatta för det. Flera av dessa har att göra med hur socialarbetaren kommunicerar med klienten. Bland annat lyfter de vikten av att anpassa sitt språk till den som de samtalar med, bland annat genom ordval och öppna frågor, för att skapa ett tryggt och välkomnande möte där klienten inte känner sig dömd eller förminskad.

Fortsatt menas också att samtalsformen ska anpassas efter individens behov, exempelvis om tolk eller andra metoder behövs för att underlätta kommunikationen. Utöver det bör en som professionell också vara tydlig med varför en ställer frågor om våld, förmedla kompetens i ämnet och vara tydlig med att en tror på den utsatta och vad hen säger, då det är vanligt att en lever med rädsla för att bli misstrodd och förlöjligad för sina upplevelser.

Stone, Patton & Heen är alla verksamma vid Harvard Law School och arbetar med konflikthantering och förhandlingsteknik, ofta i kontexter som rör sociala problem. I deras bok *Svåra samtal* (1999) beskriver de att alla så kallade svåra samtal har en struktur med tre samtal som sker samtidigt: Vad hände?-samtalet, Känslosamtalet och Identitetssamtalet.

Det första av dessa rör de händelser som föranleder samtalet, vad som har skett, varför och vems fel det är. Den andra nivån, känslosamtalet, handlar om de känslor som finns och huruvida dessa upplevs vara befogade, var de kommer ifrån och hur de tar sig i uttryck. Till sist handlar identitetssamtalet om hur händelserna har påverkat oss, vår självbild och självkänsla. Författarna menar att förståelsen för denna struktur underlättar och möjliggör ett konstruktivt samtal för alla parter då det kan identifiera vad som faktiskt sägs och menas i samtalet och på vilka sätt det påverkar de inblandade.

## 3. Metod

I detta kapitlet kommer vi att presentera vår metod. Vi kommer att redogöra för vilken datainsamlingsmetod vi har använt, bearbetningen av materialet, analysen av empirin, etiska överväganden och studiens tillförlitlighet.

### 3.1 Val av metod

#### 3.1.1 Kvalitativa intervjuer

När man väljer vilken typ av metod man skall använda sig utav är det viktigt att ha syftet med studien i åtanke (Trost 2005). Eftersom syftet med vår studie är att undersöka informanternas upplevelser kring möten med klienter blev det naturligt att utgå från en kvalitativ metod med induktiv inriktning. Detta innebär att vi i första hand samlar in data och i efterhand hittar lämpliga teorier att analysera den insamlade datan med. Tanken är att utgå från informanternas uppfattning om situationen, som de själva beskriver den för att sedan kunna tolka varför samt vad det har för betydelse. Den kvalitativa metoden är bäst lämpad om man vill undersöka informanternas upplevelsevärld (Kvale 2014).

Vårt mål är att se upplevelsen genom informanternas ögon genom att lyssna på dennes subjektiva tankar, känslor och ord vilket är bäst lämpat utifrån den kvalitativa studien (Bryman 2011). Då kvantitativ metod istället utgår från ett större urval för att kunna beskriva frekvenser utifrån en viss typ av fenomen eller situation valde vi snabbt bort den metoden. Detta med anledning att vi anser det att vara svårt att mäta effekten av ett möte och därav hade den kvantitativa metoden inte varit användbar.

Den kvalitativa metoden använder sig av tre olika metoder för att samla in data; intervju, observation och dokumentanalys (Bryman 2011). Vår huvudsakliga datainsamlingsmetod har varit att genomföra individuella intervjuer. Detta med motiveringen att intervjumetoden är den som är bäst lämpad för att förstå hur en annan person tänker och resonerar vilket var vårt mål.

Vi byggde upp intervjuerna utefter semistruktur (Bryman 2011). Till semistrukturerad intervju hör det till att använda sig utav en intervjuguide. Denna intervjuguide innehåller redan förutbestämda frågor som vi bestämt innan och som vi ville ha svar på under intervjuernas gång. Typiskt för denna typ av intervjumetod är att frågorna inte nödvändigtvis behövs ställas i ordning utan kunde anpassas utefter situation samt vad informanten svarade. Något som vi uppfattade som en fördel under våra intervjuer då det gav oss möjlighet att ställa följdfrågor som inte kunde förutses innan intervjun (Bryman 2011). Detta möjliggjorde våra ambitioner att få tillgång till informanternas egna upplevelser.



### 3.1.2 Begränsningar

Vad vi upplever vara begränsande med den kvalitativa metoden i form av intervjuer är att urvalsgruppen är betydligt mindre än om vi hade valt en kvantitativ metod. En annan begränsning som är viktigt att ta hänsyn till i användandet av intervju är maktförhållandet som uppstår i en intervjusituation. Vi som intervjuare har makten att bestämma hur samtalet ska styras samt hur innehållet ska tolkas. Denna ojämna situation bör vi som forskare alltid ha i åtanke under en intervjusituation och i mesta möjliga mån minimera (Kvale 2014).

Intervjun är som metod också tidskrävande, både i form av att få tag i informanter, genomförandet av intervjuerna men även bearbetningen och analysen av vårt insamlade material. Hade vi valt en annan mindre tidskrävande metod hade vi eventuellt kunnat utöka gruppen med informanter och då få tillgång till flera erfarenheter kring ämnet (Bryman 2011)

## 3.2 Kunskapsbas

För att bygga en kunskapsbank att utforma frågeställningar och intervjuer från har vi sökt att utbilda oss i den mån det är möjligt om ämnet i fråga. Detsamma gäller de teoretiska ramverk vi har använt oss för att analysera resultaten.

### 3.2.1 Litteratursökning

I vår litteratursökning utgick vi ifrån sökmotorerna Google (och Google Scholar), Malmö biblioteks MALIN och Malmö Universitets LIBSEARCH. Genom dessa fann vi artiklar och böcker genom vilka vi hittade relevant information och än mer litteratur att använda oss av genom att lägga märke till litteratur och forskning som hänvisades till.

Exempel på nyckelord vi har använt oss mycket av och i olika kombinationer i sökningar, svenska: *våld i nära relationer, socialt arbete, våld, relationer, kommunikation, kvinnojour, mansjour, kön, genus.*

Exempel på nyckelord vi har använt oss mycket av och i olika kombinationer i sökningar, engelska: *domestic violence, violence, social work, relationships, queer, gender, communication.*

Urvalet av litteratur som senare kom att användas för studien gjordes genom att söka brett inom de ämnen som upplevdes relevanta, först med fokus på våld och senare på kommunikation och genus. Efter har vi läst och avgränsat allt mer i en fram-och-tillbaka-process för att avgöra vad som faktiskt har varit relevant för det vi funnit och de argument som vi vill föra.

### 3.2.2 Webbutbildning

Utöver litteratur fann vi i början av studien en internetbaserad grundutbildning om våld i nära relationer, utvecklad och publicerad av bland andra Nationellt Centrum för Kvinnofrid. Vi valde att under några dagar genomföra kursen, parallellt med vårt övriga arbete med studien för att ge oss en bra kunskapsgrund att stå på, så som grundläggande begrepp, vad olika typer av våld innebär och våldets olika processer. Vi har även några referenser till information som gavs i utbildningen, vilken i löpande text blir (NCK 2018).

Kursen vänder sig till professionella inom hälsa och sjukvård, socialtjänsten och dylika befattningar och redogör både för hur en våldet kan uppstå och ta sig i uttryck inom en relation, men också hur en som professionell kan bemöta och arbeta med både de som är utsatta och de som utsätter andra för våld. Här introducerades vi exempelvis för begreppet normaliseringsprocess och för FREDA-intervjuer som del av en behandlingsmetod. Detta har underlättat i det övriga arbetet då vi har kunnat få en djupare förståelse för våld, våldsutsatthet och behandling och litteratur som berör detta.

## 3.3 Intervjuernas genomförande

### 3.3.1 Urvalsprocess

För att få tillgång till informanter som har kunskap om vårt ämne har vi valt att använda oss utav ett så kallat "*målstyrt urval*" (Bryman 2011). Ett målstyrt urval innebär att vi aktivt riktar in oss mot informanter som har kunskap om vårt forskningsämne. Genom att strategiskt välja ut informanter på detta sätt ansåg vi skulle öka våra möjligheter att få svar på våra frågeställningar. Vi efterfrågade därför informanter som arbetar specifikt med våld i nära relationer eller ofta kom i kontakt med det i sitt arbete.

Vi har avgränsat oss geografiskt till informanter och verksamheter som verkar i Skåne. Detta dels på grund av att det var enklast att få tag i dom informanterna då vi föredrar att mötas fysiskt samt att det var bara de organisationer vi kontaktade inom Skåne som svarade oss. För att få tag i informanter valde vi att skicka ut ett mail som inkluderade ett informationsbrev (se bilaga 1). Detta hjälpte oss att nå ut till relevanta yrkesverksamma eventuella informanter som vi önskade få tag i utifrån vårt syfte med studien. Detta resulterade i att de personer som var intresserade av att delta i vår studie hörde av sig till oss och vi kunde då bistå med mer information om vad det innebar att delta.

Alla informanter vi har pratat med är utbildade socionomer förutom en som var socionomstudent. Orsaken till detta är att vi främst riktade oss till verksamheter inom socialt arbete där socionomprofessionen är dominerande, om inte ett krav. Då perspektivet för uppsatsen skall hållas inom ramen för socialt arbete föll det sig även naturligt att alla informanterna är socionomer.

Gällande antal informanter har vi utifrån uppsatsens omfattning genomfört sju av nio intervjuer med olika informanter. Två av informanterna föll bort på grund av sjukdom. Vi har i dessa inte gjort några aktiva val gällande ålder och erfarenhet. Det har blivit slumpmässigt och informanternas ålder ligger mellan 25 -60 år . Något vi upplever som positivt då det ökar bredden på svar vi kunde få. Dock finner vi det intressant att fråga om arbetserfarenhet samt hur länge var och en har jobbat i varje verksamhet men inget vi lägger större vikt vid. Gällande kön har vi inte heller gjort något aktivt val, dock är alla våra informanter kvinnor.

### 3.3.2 Avgränsningar

Då begreppet våld i nära relation är väldigt brett, och kan innebära våld mellan familjemedlemmar (mellan förälder och barn, mellan syskon och så vidare) eller mellan personer som bor ihop eller som på annat sätt lever tillsammans har vi valt att avgränsa det så att fokus ligger på våld i partnerrelationer. I många partnerrelationer med våldsinslag finns det barn. Barnen är en stor faktor och de påverkas mycket av våld mellan föräldrar. Vi har dock valt att avgränsa oss från barnperspektivet i denna studie då vi upplevde att ämnet blev för brett i förhållande till de begränsningar i tid och resurser som vi hade till förfogande.

I vår intervjuguide har vi också tagit upp frågan om kommunikationssvårigheter gällande olika språkbarriärer. Detta valde vi också att inte fortsätta med då våra informanter uttryckte svårigheter att förstå frågan samt att vi upplevde att studien hade blivit alldeles för bred för det tidsspann och resurser vi hade att arbeta med.

### 3.3.3 Intervjuguide

Till studien har vi som ovan nämnt valt att använda oss utav semistrukturerade intervjuer då vi i förväg har haft en uppfattning om vilka ämnen och teman som vi vill beröra under intervjuens gång då dessa knyter an till studiens frågeställningar. Till stöd har vi utformat en intervjuguide. Vi har genomfört totalt sju intervjuer som tog mellan 30 och 60 minuter.

Själva intervjuguiden var utformad så att frågorna skulle kunna ställas i vilken ordning som helst beroende på vilken riktning intervjun skulle ta. Detta för att skapa en öppenhet samt möjligheten att ställa spontana frågor. Dock brukade vi påbörja intervjun med att ställa lite uppvärmningsfrågor med intentionen att skapa en avslappnad stämning mellan oss själva och informanten. Dessa frågor kunde exempelvis handla om utbildning, ålder eller erfarenhet. Efter detta gick vi vidare till de så kallade kärnfrågorna som var kopplade till våra frågeställningar.

### 3.3.4 Intervjutillfällena

Vi valde att genomföra intervjuerna med en informant åt gången utifrån direkta en-till-en-intervjuer. Detta valde vi för att till fullo kunna ta tillvara på informanternas egna upplevelser samt för att undvika att de skulle påverka

varandra. Får informanten reflektera och svara själv ökar möjligheten att denne svarar mer ärligt utifrån sig själv. Hade vi intervjuat informanterna i par eller grupp hade risken varit stor att de påverkat varandra. Vi genomförde fyra intervjuer tillsammans och tre var för sig. Orsak till detta va att vissa intervjuer krockade tidsmässigt med varandra och då valde vi att istället dela upp oss för att inte riskera att gå miste om en informant.

Vi använde oss utav våra mobiltelefoner för att spela in intervjuerna för att inte gå miste om viktigt information samt för att kunna presentera citaten i studien på ett sanningsenligt sätt. I de intervjuer där vi båda va med använde vi oss av bägges telefoner för att dubbla säkerheten. Fördelen med att använda sig av inspelningsinstrument är att det gick att ha full fokus på att lyssna på vad informanten berättade. Detta underlättade även möjligheten kunna ställa följdfrågor som inte finns med i intervjuguiden (Kvale 2014).

Vid varje intervjutillfälle erbjöd vi oss att komma till informantens arbetsplats. Dels för att underlätta för informanten så att den inte skulle förlora arbetstid på att transportera sig till annan plats, dels för att vi ville att informanten skulle känna sig så bekväm som möjligt genom att befinna sig i en "hemmamiljö". Det kan dock ha motsatt effekt och informanten istället blir obekvä. En av intervjuerna utfördes dock hemma hos en av författarna, vilket var ett beslut som togs i samråd med informanten. Anledningen var att det var den mest praktiska lösningen vid tillfället.

Innan varje intervju delade vi upp oss i olika ansvarsområden som vi skulle hålla i under intervjun. Dessa gick ut på att en av oss ansvarade för frågeställandet medan den andre antecknade under tidens gång och hade en mer lyssnande roll. Vi motiverar denna arbetsfördelning med att båda skulle få en tydlig roll i intervjusituationen samt ges möjligheten att studera intervjudeltagarens kroppsspråk. Detta blir även fördelaktigt för informanten då risken att vi som intervjuare talar i mun på varandra minskar avsevärt om enbart en ansvarar för att hålla i intervjun, samtalen flyter även på mer naturligt (Kvale 2014). De olika rollerna växlade vi mellan oss så att båda skulle få prova på de olika rollerna.'

## 3.4 Analys

### 3.4.1 Förhållningssätt

När analys och tolkning görs av empiriskt material som samlats in under kvalitativa studier är vanligtvis ett induktivt förhållningssätt att föredra. Detta då utgångspunkt tas i informanternas berättelser, till skillnad från det deduktiva förhållningssättet med utgångspunkt att utgå från en förutbestämd teoretisk ansats om studien. Dock ville vi inte låsa oss vid en teori utan vi ville vara mer flexibla under arbetets gång till att anpassa oss efter det material som samlats in varpå vi kom fram till att ett induktivt förhållningssätt skulle passa vår studie bäst. Genom detta förhållningssätt fick vi möjlighet att experimentera med olika teoretiska

antaganden på det insamlade materialet under studiens gång som ledde fram till den slutgiltiga analysen (Bryman 2011).

### 3.4.2 Tillvägagångssätt

Efter att ha transkriberat våra intervjuer läste vi igenom dem ett antal gånger för att få en helhetsbild samt förståelse av det insamlade materialet. Därefter tematiserade och kodade vi det för att kunna hitta återkommande teman i citaten. Genom att använda tematisering och kodning som analysmetod sorterade vi bort det material som vi utifrån studiens syfte och frågeställningar ansåg som överflödigt. Detta gjorde materialet proportionerligt och hanterbart. Genom att genomföra en kvalitativ innehållsanalys av vårt empiriska material kunde vi urskilja olika bakomliggande teman som genomsyrade intervjuerna. Dessa teman reviderades och presenteras i kapitel 4, *Resultat & Analys*. Vi valde att använda en kvalitativ innehållsanalys för att genom tematisering underlätta möjligheten för en överskådlig bild av det insamlade materialet (Bryman 2011).

Citaten från intervjuerna har i den löpande texten redigerats för läsbarhetens skull. Det som har gjorts är att utfyllnadsord och dylikt har tagits bort, men innehållsmässigt är de intakta.

## 3.5 Reflektioner

### 3.5.1 Forskarroll

Vad som är viktigt att ha i åtanke när man bedriver en kvalitativ studie är att du som forskare alltid är färgad av ideal och åsikter som i viss mån kommer att påverka din studie. Därav har vi under denna studie försökt följa de riktlinjer som presenteras i boken *Den kvalitativa forskningsintervjun* (Kvale 2014). För att minska risken för en tendensiös subjektivitet försökte vi under intervjutillfällena samt efteråt under transkribering och analys inte enbart fokusera på det som låg i linje med vår bild av fenomenet. Vi försökte även ge utrymme och ge följa upp de perspektiv som pekade i en annan riktning än vår utgångspunkt (Kvale 2014).

Vi har genomgående försökt att hålla en professionell distans till våra informanter under våra intervjuer. Distansen ansågs vara nödvändig för att kunna genomföra en så opartisk undersökning som möjligt där risken att färgas av vår inställning till informanternas perspektiv vid analys av det empiriska materialet minimeras (Kvale 2014). Distansen hade även relevans när det kom till att undvika påverkan av våra informanter. I en intervjusituation är det svårt att undvika en asymmetrisk maktrelation mellan intervjuare och informant. Det var därför även av vikt att vi, under intervjuerna, inte försökte styra våra informanter åt något specifikt håll utan att vi vid insamlingen av det empiriska materialet utgick ifrån informanternas egna resonemang.

Denna studie har ämnat frambringa resultat som är så korrekta och representativa för forskningsområdet som möjligt och då studiens forskningsområde har varit de

professionellas uppfattning gällande kommunikation om våld i nära relationer, har intresset varit att samla in empiriskt material som återspeglar informanternas resonemang kring fenomenet och inte ett resonemang påverkat av oss (Kvale 2014).

### 3.5.2 Informanternas svar

Vi har även under analysen av det empiriska materialet gjorts medvetna om risken med "*rolleffekt*" (Bryman 2011). Risken innebär att informanten kan ha svarat och uppgett information på ett sätt som de antagit förväntats av dem. Detta skulle isåfall kunna resultera i svar som inte utgår från informanten, utan svar som är påverkade av yttre faktorer (Bryman 2011). Vi har även beaktat tendenskriteriet att som belyser vikten av om en källa är tendentiös eller ej (Kvale 2014). Exempel på detta är om informanten har ett egenintresse av sitt svar och något att vinna på att ge en specifik bild av sin uppfattning. Detta försökte vi undvika genom att göra en jämförelse av informanternas berättelser för att se på likheter och skillnader. Vi försökte även se till i vilket sammanhang vi fick informationen.

### 3.5.3 Etiska överväganden

Vi har i vårt uppsatsarbete beaktat följande etiska avväganden, informationskravet, konfidentialitetskravet, samtyckeskravet och nyttjandekravet.

Informationskravet innebär att personerna som deltar i intervjuerna ska bli informerade om intervjun, vad den skall användas till och hur vi skall hantera materialet (Bryman 2011). Detta tillgodosåg vi genom informationsbrevet (se bilaga 1) samt återigen muntligt vid mötet med intervjupersonen. Den första kontakten togs antingen via mail eller i god tid före intervjuerna. I mailet presenterades vi oss, vårt syfte med intervjun samt ställde frågan om det fanns möjlighet för oss att träffas på plats.

Vi uppfyller konfidentialitetskravet genom att utlova anonymitet åt de medverkande (Bryman 2011) vilket annars skulle kunna leda till att någon känner sig utpekad. Detta undviker vi genom att inte redovisa namn ålder eller vilken organisation som avses samt genom att radera våra ljudupptagningar och bara lyssna på dem själva.

Samtyckeskravet uppfylls genom att betona frivilligheten i deltagandet av intervjun. Intervjupersonerna blir informerade både genom informationsbrevet samt muntligen vid mötet och kan även i efterhand ångra sig om de inte längre vill bidra med sin intervju.

Nyttjandekravet uppfyller vi genom att inte använda den insamlade informationen till något annat än det vi har angivit (Bryman 2011), vilket vi har varit tydliga med i informationsbrevet och även informerat om muntligen vid kontakt.

### 3.5.4 Arbetsfördelning

Vi har under arbetets gång försökt hålla en jämn arbetsfördelning och dela upp arbetet så rättvist som möjligt. Naturligt föll det sig att Jesper arbetade med att se till att källor och referenser hamnade på korrekta platser, medan Maria har arbetat mest med att beskriva vår metod. Detta för att vi inte såg att det skulle ha någon större inverkan på hur vi hanterade det empiriska materialet utan snarare är ett praktiskt arbete. Vi har delat upp läsandet av tidigare forskning och litteratur för att sedan återkoppla till varandra. Även transkriberingsarbetet valde vi av effektivitetsskäl att dela upp sinsemellan, däremot arbetade vi tillsammans med analysering och tematisering av det transkriberade materialet. Detta då vi ansåg detta vara en avgörande process för arbetet som båda borde vara delaktiga i. Samma resonemang använde vi gällande formulering av analys- och resultatdelen samt diskussionsdelen. Vi har genomgående under hela denna delen av arbetet varit måna om att båda skulle ha lika stort inflytande över processen och arbetade därför med dessa delar tillsammans. I slutet läste vi igenom dokumentet var för sig och kommenterade eventuella förändringar. Därefter satte vi oss tillsammans och genomförde de ändringar som vi enades om var till fördel för studien. Detta för att studien skulle ge ett så enhetligt intryck som möjligt där vi kunde känna att vi båda stod bakom den.





## 4. Teoretiska perspektiv

Vi kommer i vår analys av empirin främst utgå från kommunikationsteori med inslag av genusteori.

### 4.1 Kommunikation

Björn Nilsson och Anna-Karin Waldemarson beskriver i sin grundläggande handbok *Kommunikation - Samspel mellan människor* att budskap har flera nivåer. Det handlar inte bara om vad utan också om hur det sägs. Med detta menas att budskapet påverkas både av samtalets innehåll och av relationen mellan de som samtalar samt vilken social kontext det sker i. Alla dessa aspekter speglar således de möten som den professionella och den utsatta träffas i och hur samtalet mellan dem ser ut.

Inom kommunikationsteori finns det två huvudsakliga modeller: processinriktad kommunikation och semiotik. Den processinriktade kommunikationen bygger på förmedlandet av ett budskap, och förståelsen av detta. En tar hänsyn till sändaren (den som förmedlar), budskapet (det som förmedlas) och mottagaren (den som det förmedlas till) och den sociala kontext de befinner sig i (Nilsson & Waldemarson 2007).

Semiotik är mer lingvistiskt inriktad och bygger istället på de symboler som kan finnas i ett budskap, och deras roll i en kulturell kontext (Nilsson & Waldemarson 2007). Symboler är mångtydiga och beroende av flera olika faktorer när de ska tolkas. Fokus ligger exempelvis på vilka sociala grupper som använder dem och på vilket sätt. Då studiens fokus har varit på vad som sägs mellan individer och hur det sägs, snarare än att tolka det som sägs i olika kontexter, har vi valt bort denna modell till fördel för den processinriktade kommunikationen.

Processmodellen utgår ifrån att i ett socialt utbyte mellan två människor utspelar sig parallellt två processer i hur vi tolkar information. Den första processen handlar om det verbala innehållet i vad parterna uttrycker för varandra, exempelvis vad säger klienten till socionomen och vad svarar socionomen på det klienten säger (Eide & Eide 2006). Den andra processen går ut på den icke verbala kommunikation som sker samtidigt som det verbala eller i pauserna mellan. Exempelvis, hur använder socionomen kroppsspråk och ögonkontakt? Vad säger klienten med sitt kroppsspråk, tonfall eller ansiktsuttryck?

En viktig del i processmodellen är perceptionsprocessen. Perceptionen innebär att vi under ett möte eller samtal samlar information utifrån den verbala och ickeverbala kommunikationen. Denna information måste sedan sorteras, begränsas och organiseras för att kunna skapa en uppfattning av situationen. Hur dessa sorteras är inte slumpmässigt utan kommer att baseras på mottagarens tidigare erfarenheter och förväntningar (Eide & Eide 2006), med andra ord ett slags fördomsskapande. Dessa fördomar kan vara både fördelaktiga och hämmande. En socionom som arbetar med våldsutsatta kan med dessa fördomar tidigt upptäcka problematiken genom att identifiera vissa tecken i

kommunikationen, men kan samtidigt riskera att stirra sig blind på sina stereotyper och missa annan information. Detta är dock något som utvecklas ju mer erfarenhet socionomen får enligt författarna (Eide & Eide 2006).

Ett sätt att beskriva hur relationen byggs utifrån kommunikation mellan socionomer och klienter är genom processmodellens trefasmodell (Eide & Eide 2006). Trefasmodellen menar på att socionomen och klienten går igenom tre faser i sin hjälpprocess. Utforskningsfasen är den första och där skall socionomen hjälpa klienten att utforska sina tankar känslor och handlingar genom verbal och ickeverbal kommunikation. Stort fokus ligger på att lyssna och låta klienten ta plats för att kunna lägga grunderna för en trygg relation dem emellan. Efter utforskningsfasen kommer insiktsfasen där socionomen skall hjälpa klienten att bli medveten om sina tankar, känslor och handlingar och varför den gör som den gör. Fokus ligger fortfarande på att vara empatisk och inlyssnande men också på att utmana och ifrågasätta klienten. Handlingsfasen går ut på att socionomen och klienten utifrån klientens insikter tänker ut olika lösningar för klientens situation. Faserna behöver nödvändigtvis inte följa en rak linje utan klienten kan ofta åka fram och tillbaka i processen (Eide & Eide 2006).

Själva kärnan för process och trefasmodellens funktion är relationen mellan socionomen och klienten, dels för att kunna öppna upp för att ett gott, produktivt och hjälpsamtal ska kunna föras, och för att relationen i sig kan vara ett vårdande verktyg (Eide & Eide 2006; Hasenfeld 2010). Det är svåra, tunga och personliga saker som det talas om, och det tenderar att vara lättare att tala ut för någon som en har förtroende för, och som en vet lyssnar med en empatisk inställning. Därför bygger stora delar av den kommunikativa delen på att just skapa och upprätthålla en stöttande relation (Eide & Eide 2006).

Kommunikationen är ett redskap med många olika områden och syften. I sammanhanget för denna studie ligger fokus på hur den professionella relationen byggs upp och hur samtalen och uttrycken kring de utsattas upplevelser ser ut.

*Kommunikation i praktiken* av Tom & Hilde Eide (2006) kommer att vara betydande för denna studie. Denna handbok beskriver olika kommunikationsmodeller som används i praktiken i socialt arbete. Syftet med boken är att förtydliga vilka teorier som ligger till grund för socionomers tillvägagångssätt att kommunicera med sina klienter. Författarna har utgått både från teoretiskt forskning och praktiska exempel.

## 4.2 Genus

Genusperspektivet menar att synliggöra de roller vi formar oss utefter baserat på vilket kön vi anses tillhöra. Genusperspektivet synliggör skillnaden mellan biologiskt kön och de kön som vi själva formar oss till baserat på om vi anses vara män eller kvinnor. Det är viktigt att skilja på kön och genus. Kön syftas till det biologiska och genus handlar om våra sociala och kulturella föreställningar om vad kön är.

Yvonne Hirdman som är professor inom bland annat genusteori har i sin bok *Genus : om det stabilas föränderliga former* gjort en beskrivning på hur man kan förstå samhället utifrån ett genussystem. Enligt Yvonne Hirdmans genussystem (2001) utgår begreppet från två olika principer. Den första är själva isärhållandet av könen. Detta innebär att olika egenskaper delas in i manligt respektive kvinnligt. Det anses viktigt att dessa egenskaper hålls åtskilda och skall även betraktas som varandras motsatser. Resultatet av detta blir att män och kvinnor skall befinna sig på åtskilda platser i samhället, samt att förväntningarna på hur de ska bete sig i olika situationer skiljer sig åt. Den andra principen för att förstå genussystemet är den manliga överordningen och föraktet mot det kvinnliga. Detta tar sig uttryck genom att mannen och dennes egenskaper ofta betraktas som norm medan kvinnan och de egenskaper som är förknippade med det kvinnliga anses vara ett undantag eller avvikande (Hirdman 2001).

Thomsson & Elvin-Nowak som båda är fil doktorander inom psykologi med inriktning könsteori har i sin bok *Att göra kön* gjort en beskrivning på samhällets behov av att dela in människor i olika kön och utifrån det tillskriva dem olika egenskaper. Boken beskriver hur det historiskt har gått till, hur könsstrukturerna byggs och upprätthålls samt hur de påverkar vår vardag. De pekar bland annat på att maktrelationen är väsentlig när man talar om genus och kön. Detta då vissa typer av egenskaper har en tydlig maktdemonstration, dessa typiska maktbeteenden är ofta sammankopplade till manligt kodade egenskaper. Författarna pekar även på hur genus är sammankopplat med klass och att klass är ytterligare en dimension som påverkar hur vi blir bemötta samt vad vi har för förutsättningar att prata om våra liv och söka hjälp.

Sociologen Raewyn Connell har i sin bok om genusteori lagt fokus på att utveckla och beskriva klassiska föreställningar om hur män och kvinnor fostras i olika egenskaper och uppfattningar samt vad det får för långtgående konsekvenser. Exempel på detta är att muskler, stark kropp, styrka, våld, aggressivitet och att inte kommunicera om känslor är den vardagliga bilden av män (Connell 2003). Kvinnor däremot antas ha egenskaper som att vara omvårdande, inlyssnande, bra på att kommunicera, omhändertagande, passiva och icke våldsamma (Hirdman 2001). Det finns skillnader i hur könen förväntas uppleva och uttrycka sig om känslor. Dessa normer och förväntningar fungerar som självuppfyllande profetior, vilket exempelvis leder till att män har svårt för att tala om hur de mår eller hur de har blivit utsatta för någonting. Män förväntas dessutom kunna hantera, bruka och försvara sig gentemot våld i högre grad än andra. (Thomsson & Elvin-Nowak 2003)

### 4.3 Kommunikation & Genus

Nilsson & Waldemarson (2007) menar att om det finns skillnader mellan könets typiska sätt att kommunicera så handlar det om innehåll och relation. Män fokuserar mer på innehållet i det de vill förmedla, och tar gärna plats medan de gör det, medan kvinnor tenderar att vara något mer abstrakta men också bättre på icke-verbal kommunikation. Dock så menar de att dessa beteenden inte

nödvändigtvis är kopplade till kön utan snarare de maktpositioner som ofta kommer med dem.

Handlar det om känsliga ämnen kan det dock vara det omvända. Människor har generellt svårt att kommunicera och prata utifrån att de framstår som offer eller svaga individer (Eide & Eide 2006). I den manliga självbilden är detta förstärkt då det inte igår i manligheten att prata om känslor eller att framstå som svag, medan typiskt kvinnligt kodade karaktärsdrag går bättre i hand med att framstå som svagare (Connell 2003).

Valet av genus och kommunikationsteori för studiens syfte motiveras genom den fakta vi som forskare tagit del av. Statistiken som hänvisas till i kunskapsläget pekar på att inom partnerrelationer är män i högre grad våldsutövare och kvinnor våldsoffer. Våra informanter var samtliga kvinnor och deras klienter var nästan uteslutande kvinnor. Ett återkommande inslag i genusteorin är beskrivningen av hur män och kvinnors kommunikationsförmågor och våldskapital skiljer sig (Thomsson & Elvin-Nowak 2003).

## 5. Resultat & Analys

I följande kapitel kommer analys av empiri samt resultat av studiens empiriska material att presenteras. Det empiriska materialet utgörs av resultatet från sju intervjuer med sju olika informanter. Inledningsvis kommer en kortfattad presentation av informanterna och därefter presenteras analysen utifrån följande områden: relationsskapande, skamkänslor, bilden av våldsutövare och offer samt informanternas upplevelser av att arbeta med våldsamma relationer.

### 5.1 Presentation av informanter

Informanterna består av sju stycken personer som alla arbetar inom socialt arbete och kommer i direktkontakt med våld i nära relationer. Sex stycken av informanterna är yrkesverksamma inom kommunal verksamhet för socialt arbete medan en fortfarande är student och arbetar ideellt. Informanternas kontakt med klienterna har olika grundförutsättningar då de arbetar inom olika fält.

Två av informanterna är familjebehandlare, vilket innebär att våld i nära relationer inte är deras primära fokus men ett ofta återkommande ämne hos deras klienter. Många gånger är de de första som pratar med klienten om detta. Två andra informanter arbetade på en kommunal verksamhet som arbetade direkt med behandling av våld i nära relationer i form av samtalskontakt. Ytterligare två av informanterna arbetade på ett skyddat boende för kvinnor som har blivit utsatta för våld och den sista arbetar på en chattjour på nätet och har således bara kontakt med sina klienter online.

Sex av sju informanter arbetar alla utifrån ansikte mot ansikte samtalskontakt med klienterna dock vid något olika steg i processen som klienten befinner sig, men med liknande eller samma modell för samtalen. De som arbetade på boende har också utöver samtalskontakt en mer informell kontakt med klienterna då de rör sig i vardagen på ett annat sätt. Samtliga informanter är kvinnor mellan åldrarna 25-60 år.

### 5.2 Analys av empiri

#### 5.2.1 Relationsskapande

Att bygga ett förtroende

Kommunikationen mellan en klient och en professionell socialarbetare är mycket mer styrd än kommunikationen mellan två privatpersoner. Den ena av parterna är nämligen professionell och kommunicerar i form av expert, yrkesutövare eller behandlare, medan den andra parten är där med ett stöd- eller assistansbehov (Eide & Eide 2006)

*Det gäller att man får ett förtroende, att man lyckas i det att skapa en kontakt som gör att man är beredd att berätta. Jag tänker att man är olika här också i hur vi jobbar och hur vi gör. Alltså det är svårt att säga hur det går till, för det handlar mer om man möter en människa med nåt speciellt problem, nu är det våld vi jobbar med här, så handlar det mycket om att vara så blank som möjligt och försöker låta bli att ha massa förutfattade meningar om den personen som jag möter. Jag vet ju inte vad hon eller han har med sig eller hur det ser ut, jag måste vara beredd att lyssna och tänka att det kan vara väldigt olika från det som jag först märker. - Britta*

Här pekar informanten Britta på vikten av att skapa en öppen situation (Eide & Eide 2006) där klienten själv får välja vad denne ska prata om. Utifrån "trefasmodellen" (Eide & Eide 2006) beskriver detta den första fasen som är utforskningsfasen. Där är målet att skapa en trygghet med klienten genom att utforska dennes känslor och tankar om situationen. Genom att skapa den öppna situationen genom att ställa frågor som "Vad vill du prata om idag?" ökar man möjligheten att skapa en mer avslappnad situation för klienten samt visar att den får välja själv vad den vill berätta.

En relation som innefattar våld är ofta komplex och innebär flera olika problem som är invävda i varandra (Moser Hällén & Sinisalo 2018). Genom att börja med att ställa dessa frågor kan man som professionell påbörja ett skapande av allians för klienten för att sedan kunna utforska klientens känslor och situation (Eide & Eide 2006). Detta var något flertalet av våra informanter återkom till, det viktiga i att bygga upp ett förtroende, vilket de också ansåg man gjorde genom att lyssna och sätta klientens tankar i fokus. Detta gör man genom verbala och ickeverbala tekniker. Genom att sammanfatta och omformulera vad klienten har sagt hjälper man dem att konkretisera känslorna samtidigt som man visar att man har lyssnat). Det tillsammans med visad empati är grundläggande för skapandet av en trygg relation (Eide & Eide 2006).

*Jag tror att jag har ett lite försiktigt men ganska varmt sätt liksom, väntar in, känner in, känner av, pushar inte för hårt liksom, låter folk komma till mig lite mer, men som sagt att ändå visa att jag är här, jag finns, dörren är öppen och också säga det liksom. Det tänker jag är viktigt. - Charlie*

Genom sitt citat vittnar Charlie om just det. Att det till en början är viktigt att lyssna, känna in och att låta klienten få tala ut på sina egna villkor. Det handlar om att genom icke verbal kommunikation vara tillgänglig, både fysiskt och emotionellt, snarare än att tvinga någon till att tala ut (Eide & Eide 2006).

Att lyfta frågan

*Det som är när man ringer hit på råd och stöd så har vi en checklista där vi ställer frågor just kring psykisk ohälsa, har det förekommit våld i familjen, är du rädd för någon, är någon rädd för dig, beroende [...] Och*

*det är ett sätt att försöka lyfta det här ämnet så att säga. Även om inte familjen säger direkt att man har blivit utsatt för någonting så har i och med att man har lyft frågan så brukar det vara kanske enklare att berätta om det sen vid ett annat tillfälle. - Rebecca*

Här beskrev informanten Rebecca tydligt hur hon avgränsar sig till att hålla en professionell roll gentemot klienten som kommer på besök (Eide & Eide 2006). Hon går in med förståelsen att det här samtalet kan vara känsligt för klienten och vill därför tydliggöra sin roll att hon är där för att stötta och fokusera på klienten och dennes behov. Förutom att tydliggöra sin roll som professionell använder Rebecca checklistan som ett stöd för att underlätta för klienten att prata om våldet.

*Det väcker ju mycket saker såna saker som inte riktigt få tid och plats där och då men som kanske sen gnager i någon eller att det väcker minnen, det väcker tankar, känslor och det tror jag att vi på natten hade en annan möjlighet att ha tid för och att kunna gå igenom grundligare typ. - Charlie*

Även Charlie, som jobbar på ett skyddat boende, menar att standardiserade frågor om våld kan göra det lättare, nästan nödvändigt, för den utsatta att prata om det senare. I detta fallet pratar Charlie om FREDA-intervjuer, samt att hon har fått ha mer informella, men fortfarande behandlande samtal med boende som har legat vakna och tänkt på de saker som har tagits upp men inte diskuterats under dagens intervju.

#### Att prata om våld

I samtalen med de som är utsatta kan det komma fram att våldet är mer omfattande än vad klienten först trodde.

*I början är det väldigt mycket lyssna och ta in och kanske få informera. -Marianne*

*Många som kommer hit kan inte alltid förstå att det är våld om, om det inte är så att man blivit slagen eller tvingas till någon sexuell handling, för det vet nästan alla att det är liksom inte okej. Men det här att man säger fula saker, nedvärderande saker - hur du är tjock, hur fan ser du ut, ska du klä dig på det viset, din mat är äcklig, du är en jävla dålig mamma. Alltså såna saker, kanske lite hot, alltså passa dig jävligt noga och så. Det är ju psykiskt våld, men det är det inte så många som vet. Man tänker inte att det är en typ av våld. Så det kan man ibland behöva berätta och då kan lite bitar falla på plats liksom. - Marianne*

De som Marianne jobbar med är alla våldsutsatta och talar med henne i det ämbetet - det är det hennes arbete går ut på. Ändå kan det bli så att hon behöver informera klienterna om att de är utsatta för mer våld än vad de först tror och har sökt hjälp för. Då kommer frågan, kanske insikten, "så det är inte okej?". Det tyder också på att någon befinner sig i en djupt normaliserad situation där en helt enkelt inte längre är medveten om grova dessa kränkningar är (Socialstyrelsen

2016). Detta var något flertalet av våra informanter tryckte på. Då många klienter tenderar att normalisera våldet handlar en stor del av kommunikationen mellan socionom och klient gällande våldsutsatthet om att faktiskt prata om våldet och beskriva det, att sätta ord på vad klienten har varit utsatt för.

Detta går att förstå genom att titta på den andra delen i trefasmodellen; *insiktsfasen* (Eide & Eide 2006). Denna fas går ut på att hjälpa klienten att få en insikt om sin situation, något som kan vara utmanande då en person som befinner sig i en våldsam relation ofta har normaliserat våldet för sig själv (Moser Hällén & Sinisalo 2018b) eller inte riktigt vill inse allvaret. Den professionellas uppgift blir då att synliggöra beteendet som klienten upprätthåller medvetet eller omedvetet (Eide & Eide 2006).

Det är dock någonting som enligt informanterna skall göras på ett försiktigt sätt och med taktkänsla, då det kan upplevas som en anklagelse och utmana klientens självbild. Reaktionen på detta är inte alltid omedelbara och insiktsfulla jaha-ögonblick som de nämnda ovan, utan kan tvärtom leda till att någon backar och tar en försvarsposition (Eide & Eide 2006). I de fall där klienten just backar vid typen av konfrontation menade samtliga av våra informanter att det viktigaste är att bygga upp en relation så då är de följsamma med klienten, med motiveringen till klientens rätt att äga sin historia och verklighet. Socionomerna har då varit tydliga med att ställa frågor och avgränsa vad ämnet skall handla om, men märker ett motstånd från sina klienter. De flesta väljer då utifrån trefasmodellen (Eide & Eide 2006) att backa ett steg för att kunna återgå och bygga upp ett förtroende hos klienten.

Anna, som arbetar med familjer och även hon stöter på våldsamma relationer i sitt arbete uttrycker att det kan vara ett obekvämt samtal att ha, men har andra möjligheter att uttrycka sig kring hur hon upplever situationen;

*Men i de fall där det är våld så är det jätteviktigt att jag använder ord som våld, att jag säger psykisk misshandel istället för att säga att han är dum mot dig, utan istället säga att det här är psykisk misshandel. För det gör rätt stor skillnad att använda de orden som det faktiskt är, även om det känns lite obekvämt för mig. - Anna*

Anna menar att ordvalet är viktigt, att en inte bör linda in eller hylja om vad det faktiskt handlar om. Att vara rak och direkt på detta sätt kan kännas konfrontativt för den som är utsatt, men behöver inte nödvändigtvis vara negativt. I bästa fall kan det vara stärkande för relationen med socionomen (Eide & Eide 2006). Det är ärligt och kan sätta ord på känslor och upplevelser som klienten inte har kunnat definiera. För bortsett från normaliseringen är en annan orsak till att klienter kan ha svårt att förstå att de är våldsutsatta kan vara den stereotypa bilden av våld och våldsutsatthet. (Moser Hällén & Sinisalo 2018a). Genom att delge klienten sin kliniska kunskap om ämnet kan man på så sätt underlätta kommunikationen och hjälpa klienten att komma till insikt (Eide & Eide 2006).

Genom att aktivt ställa rutinfrågor om en misstänker att någon har blivit utsatt för våld bidrar en till att avnormalisera våldet för personen. Det kan skicka ett



budskap om att det du blir utsatt för är inte okej och att det är brottsligt (Moser Hällen & Sinisalo 2018a).

Till skillnad från de övriga av våra informanter som träffar sina klienter fysiskt jobbar informanten Mika på en chattjour och har bara kontakt med sin klienter online. Gemensam nämnare är att Mika träffar också på situationer där klienten inte alltid är medveten om att det som hen blir utsatt för är våld;

*Jag upplever ibland att det är svårt när stödsökande skriver och berättar om situationer och jag själv känner att, du är ju våldsutsatt, men jag kan inte säga det om du inte tror på det. Jag kan ju inte bestämma hur du ska tolka din vardag. - Mika*

Mikas uttalande går att koppla både till att en i den professionella relationens början ska vara försiktig med laddade ordval (Eide & Eide 2006) samt att man i arbetet med våldsoffer måste ta hänsyn till att de själva inte alltid betraktar sig som det (Moser Hällen & Sinisalo 2018b). Att höra av sig till en chattjour för råd och stöd kan vara ett tidigt och litet steg att ta i uppbrottsprocessen (Ingloff & Lautrup 2016). Som professionell får en göra en avvägning mellan att lyssna in och vara empatisk, och att riskera att 'skrämma bort' någon genom att tolka någon annans upplevelser som i det här fallet våldsamma. På chattjouren loggas ingenting, således finns inte utrymmet att bygga en relation eller det förtroendet som skulle behövas för att ha en mer utmanande relation där man ifrågasätter klientens självbild.

Även om Mika inte träffar sina klienter i verkligheten finns som ovan nämnt en likhet i hur samtalen är uppbyggda. Mika har enbart det skrivna ordet att förhålla sig till då hon varken ser eller hör sin klient. Det gör att den ickeverbala kommunikationen i form av kroppsspråk försvinner vilket gör det svårare att tolka klienten och själv skicka ut signaler (Eide & Eide 2006). Dock kan detta medföra att klienten vågar vara mer ärlig då det konfrontativa med ett fysiskt samtal försvinner. Chattjourens syfte är delvis också att vara ett första steg till hjälpsökande vilket kan vara ett steg i riktningen för en klient att stegvis söka hjälp (Eide & Eide 2006).

Att matcha

En aspekt som informanterna ansåg vara viktigt var ordvalet bland mycket annat när det kommer till att låta klienten relatera till en.

*Alltså mycket är det precis som att hur man jobbar med att skapa allianser. Då skapar man allians med en person det är ju tänker jag att vara nyfiken, vara engagerad, använda sig lite av humor när man skapar kontakt. Det Där med ögon, ögonkontakt, att man tänker på sitt kroppsspråk, val av ord i kommunikationen, att man försöker matcha personen. Det kan också vara att man kanske är lite självavslöjande, inom rimliga gränser. Men mycket handlar det om att man ska få människorna som kommer hit att känna sig sedda och lyssnade på. Att de ska känna att*

*vi är jämlika, inte att vi de kommer hit och känner att vi liksom står över dem på nåt sätt. - Rebecca*

Här berättar Rebecca att hon är medveten om hur hon för sig och försöker kontrollera de signaler som hon sänder ut. När en ska bygga en relation med en klient är det viktigt att skapa trygghet och förtroende för att det ska bli hållbart i längden (Eide & Eide 2006; Moser Hällén & Sinisalo 2018b). Hon anpassar sina ordval, kanske dels för att inte råka tala över huvudet på någon, men också för att anpassa sig till jargongen som finns och på så vis skapa gemenskap och sammanhang.

Icke-verbal kommunikation, som ögonkontakt och kroppsspråk är också viktiga sätt att kommunicera på, även om de är mer subtila (Eide & Eide 2006). De kan användas för att bekräfta det som en säger och visa att en är både öppen och bekväm. Dessutom är det ett väldigt bra sätt att visa att en lyssnar och förstår med ett empatiskt sätt, särskilt kombinerat med ett bekräftande språk.

Rebecca nämner också att hon är självavslöjande, men inom rimliga gränser. Detta kan bidra till att relationen känns personlig men inte privat och inger förtroende. Genom att öppna för att göra sig själv mer sårbar och mänsklig, och inte bara professionell behandlare så leder en genom exempel och inger förtroende och underlättar för klienten att öppna upp och prata om sina problem. Det handlar om att kunna mötas och hitta gemensamma nämnare, även om en är där tillsammans på väldigt olika premisser (Eide & Eide 2006).

*Det är klart att det finns en viss skillnad i socioekonomisk bakgrund och klass och vad har du för jobb och har du utbildat dig eftergymnasialt och så vidare. Så jag tror att det gick att lägga på olika nivåer. Vi pratar om liksom våld i nära relationer och normaliseringsprocess så på vissa plan med vissa personer kanske du kunde prata lite mer teoretiskt och med andra fick det mer bli i praktiken lite mer tydligt i konkreta grejer snarare än prata akademiskt såklart. Alltså, du märker ju ganska snabbt om någon inte kan ta till sig det du säger liksom eller det du försöker förklara och det är ju inte önskvärt att inte kunna mötas eller att inte kunna förstå varandra i ett samtal liksom. Så visst att sånt spelar in, absolut. - Charlie*

Charlie är högskoleutbildad och menar att huruvida klienten också är det kan påverka hur samtalet dem emellan ser ut. Om de båda är högskoleutbildade delar de kanske ett gemensamt språk eller uttryckssätt där en kan tala om och förstå klientens upplevelser genom teoretiska begrepp utan att det upplevs som alienerande eller som att sitta över någon som inte har samma kunskapsram att utgå ifrån.

Här kan än en gång ordvalen spela roll, och att tala om det våld en har blivit utsatt för på ett mer teoretiskt och distanserat sätt kan underlätta att tala om och få förståelse sina upplevelser, i detta fallet om våldet en har blivit utsatt för och hur det har normaliserats i en process (Nilsson & Waldemarson 2007).

Någon som däremot inte har en högskoleutbildning kanske inte har samma ramar att utgå ifrån och använder ett mer konkret språk för att tala om sina upplevelser. Exempelvis kanske en använder uttryck som att en "vant sig med tiden" snarare än att det har blivit normaliserat. Att inte vara akademiskt utbildad betyder givetvis inte att en automatiskt saknar viss kunskap, men en kan snarare utgå ifrån att någon har viss kunskap om de har en viss utbildning (Thomsson & Elvin-Nowak 2003). Charlie nämner också att socioekonomisk bakgrund, kön eller klass, kan spela roll när en person uttrycker sig då bakgrund och förutsättningar ofta speglas i det verbala uttrycket (Thomsson & Elvin-Nowak 2003). Många av informanterna var snabba med att informera om att våld förekommer i relationer från alla samhällsklasser, men utvecklade inte om de hade någon uppfattning av fördelning mellan dem.

Det tar tid

Risken i de här situationerna är att jobbiga känslor för klienten kommer upp. För att förstärka tryggheten i relationen mellan sig själv och klienten är det viktigt att den professionella hanterar de känslor som klienten uttrycker och låter denne stanna i dem om det behövs (Stone et al 1999).

Hand i hand med insiktsfasen kommer handlingsfasen (Eide & Eide 2006) där man som professionell ska hjälpa klienten att förändra sin situation. Dock är det inte alltid man i sitt relationsskapande kommer till denna fasen. Vad som är viktigt att förstå med de olika faserna är att de inte löper i en rak linje utan kan flytta sig fram och tillbaka.

*Om man har varit utsatt länge eller allvarligt så tar det ju lång tid, det är ett långsiktigt arbete. Det finns egentligen ingen bortre begränsning i det.*  
- Britta

Det Britta säger kan tolkas med att en person kan flytta sig fram och tillbaka mellan de olika faserna och man måste som professionell vara följsam i det och acceptera att alla inte arbetar i samma takt framåt. Ofta kan nya delar av problemet dyka upp på olika delar i processen och då måste man gå tillbaka och bearbeta dem. Ibland vill klienter inte heller fortsätta och då måste man som professionell kunna förmedla att en har en öppen förståelse för det även om det går emot ens egna vilja (Eide & Eide 2006).

## 5.2.2 Att känna skam

Att söka hjälp

Ett vanligt återkommande tema som samtliga av våra informanter berörde var vikten av att förstå hur skuld och skam påverkar vad klienten kommunicerar. Skam för att ha blivit utsatt, skam för att ha stannat kvar, skam för att ens barn har blivit utsatta, skam för att en inte har vågat berätta förut.

*Det kan vara rätt så skamfyllt att komma hit för vissa. Ibland har de motiverat i flera år för att gå hit. - Marianne*

*Alltså det finns ju någon gammal ide om våld i nära relationer som är liksom dubbelbesträffande. Kvinnan kan känna att hon förutom våldet hon har blivit utsatt för så blir hon också skuldbelagd för att hon inte lämnade tidigare. - Fia*

Skam är ofta en bidragande faktor till varför många dröjer med att söka hjälp. Fugate (et al 2005) menar att skam är en av huvudorsakerna till att våldsutsatta inte söker hjälp tidigare, eller över huvud taget. Uppbrottsprocessen är som ovan nämnt lång och gradvis, och bara att nå fram till den punkten där en är villig att söka hjälp tar tid. Skammen är en viktig del att ta hänsyn till i kommunikationsprocessen mellan socionom och klient då skam hos människor försvårar deras förmåga att kommunicera om sina upplevelser. Det Fia och Marianne uttrycker går att koppla till deras perceptionsförmåga. De har av erfarenhet förstått att det är såhär många av deras klienter känner och påpekar därför detta för att de anser det viktigt att känna till. Genom att synliggöra det för sig själva kan de utnyttja den kunskapen för att lättare kunna nå fram till klienten. Genom att ta reda på vad det är klienten skäms för kan man som professionell försöka motverka de skamkänslorna och därav underlätta för klienten att berätta om sina erfarenheter (Eide & Eide 2006).

Britta, om de som söker hjälp av organisationen hon arbetar för:

*De flesta ringer hit i en situation där det har hänt någonting ganska akut, eller att ja det har trappats upp eller ja någonting har inträffat som gör att man, det är det som får en att söka hjälp. - Britta*

Detta antyder en kritisk punkt, att en söker hjälp när våldet har nått en ny nivå eller där en själv som utsatt känner att det har blivit ohållbart och en kanske har börjat frukta för sitt liv. Våld hålls sällan på samma nivå genom hela relationen, utan trappas som Britta säger upp med tiden. Sammankopplat med att våldet trappas upp ökar också skammen vilket hindrar folk från att söka hjälp (Moser Hällen & Sinisalo 2018; Fugate et al 2005). I praktiken innebär detta ofta att en person kan ha funderat på att söka hjälp under lång tid men känt sig stoppad av skamkänslor och skjutit upp det. Samtidigt har våldet eskalerat till punkten då en känner att en inte har något val längre då våldet ha trappats upp till den grad att det kanske har blivit livshotande. Återigen ligger ansvaret på socionomen att försöka minska skamkänslorna hos klienten. Att förklara våldet och dess processer för klienten kan vara ett bra sätt att börja i de här fallen. Genom att som professionell normalisera för sin klient att det är vanligt att känna skam när man har varit utsatt för våld så pekar man och sätter ord på problemet vilket kan underlätta för klienten att öppna sig. Det handlar samtidigt om att vara följsam och ha en öppen atmosfär för att känna av om klienten är redo att höra de orden (Eide & Eide 2006).

Att tala ut

För många, om inte nästan alla, människor är det svårt att tala om jobbiga och tunga känslor och upplevelser. Extra svårt kan det vara när det kommer till sådant som är skamfyllt, tabubelagt och där en känner att en riskerar att bli dömd av andra, antingen för det en berättar om eller ens känslor kring det (Eide & Eide 2006). För våldsutsatta är det inget undantag, utan tvärtom upplever väldigt många att det är svårt att tala ut på ett helt ärligt och öppet sätt om det som har hänt. Delvis för att en befinner sig mitt i en uppbrottsprocess där en håller på att avnormalisera det en har varit med om, men också för att det är traumatiskt, jobbigt och kanske första gången en pratar om det med någon annan (NCK 2018).

*De historierna vi får ta del av, de är ju säkert väldigt tillputsade om man säger så. Oftast har de här kvinnorna varit med om mycket hemskare saker än det de berättar för oss. - Rebecca*

*Många förringar det. 'Men det var inte så farligt, och jag kunde också bråka eller säga ifrån skarpt.' Det ger mig en känsla att det är liksom för jobbigt för dem att erkänna det grova i det. - Fia*

*Man har ju så många olika försvar att ta till när någonting blir känslösamt eller jobbigt. Det är ju vi är ju experter på att hitta en massa försvar, alla människor och det märker man ju ganska snabbt när de är på väg att göra någonting annat än det de är här för. - Britta*

De tre citaten här ovan vittnar om att många gånger är samtalen de har med sina klienter tillbakahållna. Kanske är de undvikande, utan alltför många detaljer och beskrivande i generella drag. Det gemensamma är att det verkar som att det blir emotionellt svårt att konkret och helt ärligt berätta om vad det är som har hänt, som om att sätta ord på det gör det verkligt. Socionomens utmaning i de här fallen blir att genom samtalet försöka skapa en relation och miljö där klienten känner att de vågar öppna sig mer och mer (Eide & Eide 2006).

*Man kan ju säga att ett samtal, det beror på i vilket avseende men i det här avseendet så är det ett lyckat samtal när kvinnan börjar våga öppna upp och vågar börja berätta om händelser som hon har varit med om och hon vågar sätta ord på det. Det krävs ju, alltså det krävs en trygg bas att stå på innan man liksom vågar börja öppna upp och prata om de här sakerna. - Rebecca*

*Jag tänker hela tiden på att jag måste se ut som att jag klarar att höra den värsta historien utan att bli vare sig chockad eller döma, du ska kunna berätta vad som helst för mig. - Anna*

Det Rebecca beskriver här är målet med samtalet, att genom kommunikationen ha lyckats skapa en miljö där klienten känner att denne faktiskt vågar öppna sig och berätta vad som har hänt. Annas uttalande kompletterar denna beskrivning då hon genom att aktivt tänka på sitt ansiktsuttryck och kroppsspråk (Eide & Eide 2006)

använder sig av icke verbal kommunikation för att visa klienten att denne är trygg att säga vad som helst tillsammans med henne. Detta är relevant då när en talar om tunga saker så är det inte bara risken att det framkallar starka känslor, utan att vi behöver hantera dem i stunden också (Stone et al 1999). Klienten ställs än en gång inför att visa sig sårbar inför någon annan, med risken att bli förnekad sina känslor, att ha öppnat sig utan att bli förstådd eller till och med bli förlöjligad (Moser Hällen & Sinisalo 2018b). En person som har befunnit sig i en relation där känslouttryckningar har bestraffats på detta sätt kan uppleva det som ett risktagande. En kan också uppleva att en är en börda, att en inte ska besvära den andra med sina problem, även om den andra i fråga är professionell och hela mötet är byggt på premissen att den utsatta ska få terapi och behandling genom att tala ut. Denna mekanism leder till att klienten kan gå fram och tillbaka i sin process att förstå och prata om sin våldsutsatthet och socionomen måste följa klienten genom att ömsom bekräfta dennes känslor men samtidigt vara tydlig och utmana dennes självuppfattning (Eide & Eide 2006).

*'Det händer inte mig, jag är inte ett offer.'* Alltid så mycket förnekelse, man vill inte identifiera sig som ett våldsoffer. - Mika

Identitet är också en nyckel när det kommer till svårigheterna många upplever kring att berätta om att vara våldsutsatt. Det handlar om en själv och ens egna upplevelser, vilka troligen har påverkat ens självbild och självkänsla under mycket lång tid (Stone et al 1999). Dessutom finns den professionella som faktor och känslor kring hur en kommer att bli sedd. Som Mika säger ovan är det sällan någon vill bli sedd och identifierad som ett offer, svag eller misslyckad (Moser Hällen & Sinisalo 2018b). Att tala om det en har varit med om kan utmana ens självuppfattning genom att sätta ord på vad det är som faktiskt har hänt, och hur ens känslor kring det ser ut.

*'Du förstår inte Anna, det är inte bara så - vi har det bra också emellanåt. Men jag kan också vara väldigt grov i munnen', alltså någon typ av skuldbeläggande av sig själv.'* Jag tycker att båda parterna förnekar och säger att 'det är du Anna som har missuppfattat' i värsta fall eller att 'nej men det är inte så farligt' i bästa fall. - Anna

Anna beskriver en vanlig reaktion hos klienter, motståndet. Att skylla ifrån sig, förneka och säga att 'det är inte jag som är utsatt, det är du som inte förstår' (Eide & Eide 2006). Det är vanligt att man som socionom måste arbeta med klientens motstånd hos sig själv och sin självbild under uppbrottsprocessen. Säg att klienten har blivit utsatt för grovt psykiskt våld under en längre period och har både normaliserat och internaliserat bilden av sig själv som exempelvis värdelös. Det kan också vara ett hinder att övervinna, att bryta upp och förändra sin identitet och till slut börja känna sig bra och bekväm i sig själv igen. Det är inte lätt att lära sig att älska sig själv igen. Även detta kan ses som en avnormaliseringsprocess (Moser Hällen & Sinisalo 2018a).

Just denna skam och svårigheterna att tala om våldet gör att det blir extra viktigt att faktiskt prata om det då det är avgörande för att socionomen faktiskt ska kunna hjälpa sin klient är att det finns ett förtroende dem emellan. Motstånd kan uppstå i

alla faserna men är vanligast i utforsknings- eller insiktsfasen. Socionomen kan bemöta detta genom att bekräfta klientens känslor samtidigt som denne ifrågasätter och utmanar klientens motstånd (Eide & Eide 2006).

*Alltså medge att man har gjort fel eller har förstått fel. Personen ska alltid känna att vi är på dennes sida, och då är det jätteviktigt att det är dennes tolkning som får gälla, man får backa och följa, sen när man känner att det är läge kan man utmana klientens tankar igen och så får man fortsätta så. - Britta*

Det Britta gör är just detta, hon sätter relationen och förtroendet i fokus då hon menar att utan dessa kommer klienten aldrig att våga tala ut med henne. Genom att sätta klienten känslor och upplevelser främst visar man att det är tryggt att säga och tycka vad man vill vilket gör det lättare att brygga över klientens motstånd till att tala ut om sina upplevelser.

### 5.2.3 Vem är våldsutövare och vem är offer?

Könsroller & bilden av våld

*Det känns som att många fortfarande tror att våld alltid bara är fysiskt och att det alltid är män som slår kvinnor men så ser det ju inte ut, det är mer komplext än så. - Mika*

Som Mika säger är den vanligaste bilden av våld i nära relationer heteronormativt kopplat där en man misshandlar en kvinna fysiskt. Både statistik och våra informanter behandlar ämnet utifrån det. Varför det är så är en intressant aspekt som går att förstå utifrån Hirdmans genuskontrakt och Connells genusteori (Connell 2003; Hirdman 2001). Dessa påvisar nämligen att människor generellt anpassar sig till de allmänna föreställningar som finns knutna till dess kön. Connell menar att dessa föreställningar fungerar på olika sätt, dels handlar det om en uppfattning som finns i samhället och dels kan det förstås som sociala konstruktioner där människor socialiseras in i olika beteendemönster kopplade till om de är man eller kvinna. Exempel på detta ger Connell genom att pojkar från låg ålder socialiseras in i och uppmuntras till ett våldsamt beteende. Samtidigt får de inte lära sig att kommunicera eller uttrycka andra negativa känslor än ilska då det betraktas som ett svaghetstecken. Mäns sätt att kommunicera och konflikthantera blir då ofta genom en av de få kanaler som de har lärt sig, våld och maktutövande vilket kan vara en del i förklaringen av mäns överrepresentation i statistiken över våldsutövare (Connell 2003).

I den manliga självbilden ingår det inte att vara utsatt eller ett offer (Hirdman 2001). I praktiken kan detta innebära att när män blir utsatta för våld av en partner kan de sociala konstruktionerna stå i vägen för att de ska inse det och än mindre erkänna det. Flera av informanterna resonerade kring detta.

*Jag kan bara spekulera i varför jag inte får veta mer om män som blir utsatta för våld att det ytterligare tabubelagt. Eller såklart att det är, patriarkala strukturer, att det är fler kvinnor som blir utsatta och pratar om det. - Anna.*

Här ger informanten Anna uttryck för sina misstankar om varför hon tror att det ser ut som det gör. Detta sammanfaller med det som är nämnt tidigare, att män som offer inte är förenligt med den patriarkala bild som finns då de förväntas kunna försvara sig och hantera våld på ett sätt som kvinnor inte förväntas göra eller kunna. I förlängningen blir det därav svårare som man att söka hjälp och stöd (Burcar 2005).

*De gångerna jag har haft män som har varit utsatta så tycker jag att det har varit rätt liknande mekanismer. Alltså det här att man känner sig kuvad och undergiven och anpassar sig efter den andra. Man normaliserar beteende, hittar ursäkter för att stanna kvar. Det är för barnens skull, alltså precis samma mekanismer som en kvinna har med de män jag har träffat. Men de har liksom ännu svårare att prata om det, att förstå det, det sitter långt in. - Rebecca*

Det Rebecca pratar om utmanar bilden av att män inte kan vara offer men förklarar samtidigt varför det är så svårt för dem att erkänna att de faktiskt är utsatta. Konstruktionen med den heterosexuella mannen som förövare är förenlig med den sociala konstruktionen med kvinnan som offer. Enligt dikotomin som idén om kön skapar socialiseras kvinnor in i rollen som undergivna, kommunikativa samt förmåga att uttrycka känslor, dock inte ilska och våldsamhet (Hirdman 2001). Detta gör att kvinnor generellt anses ha bättre verktyg att kommunicera och konflikthantera på ett annat sätt och därför i mindre utsträckning utövar våld. Det gör också att de lättare kan kommunicera om sin utsatthet då den sociala konstruktionen gör kvinnan mer trovärdig som offer än förövare (Thomsson & Elvin-Nowak 2003; Connell 2003).

### Stereotyper

*Det är svårt att generalisera men, jag tänker att våldsutsatta män kanske är mer liksom lite mer det här undergivna, lite mer kanske lite mer åt det depressiva, liksom mer lågmälda så och lite mer tillbakadragna. Kvinnorna upplever jag har lättare att prata om det, även om de också mår jättedåligt. - Rebecca*

Det Rebecca ger uttryck för här kan vara ett exempel på stereotypiseringen som ibland sker i det kommunikativa arbetet (Eide & Eide 2006). Stereotyper påverkar vårt sätt att kommunicera. Uppfattar vi någon som mer mottaglig för kommunikation kommer vi också ha lättare för att kommunicera med den personen (Eide & Eide 2006). Stereotypiseringen kan också vara en orsaksförklaring till att våra informanter främst möter kvinnor som levt i heterosexuella parrelationer eller har ett heteroperspektiv. Genom att aktivt göra skillnad på människor baserat på biologiskt kön innebär det att människor med



samma biologiska kön likställs, då skillnader förutsätter att det finns likheter (Thomsson & Elvin-Nowak 2003). Med andra ord finns det inte utrymme för män och kvinnor att vara människor utan en kvinna anses exempelvis ha mer gemensamt med en annan kvinna än vad hon skulle kunna ha med en man (Thomsson & Elvin-Nowak 2003). Eftersom den konstruerade bilden av kvinnor är att de inte är våldsutövare osynliggörs våldet i en relation där kvinnor är våldsutövare eller tas inte på allvar, både i en samhällelig kontext men också hos offret och förövaren oavsett samkönat eller olikkönat. Medan i en relation mellan två män sitter hindret i att män generellt inte fått lära sig att söka hjälp och tala om sina problem och därför inte söker hjälp (Thomsson & Elvin-Nowak 2003).

Detta går också att förstå genom Hirdmans ovan nämnda teori om dikotomier. Här är det istället det heterosexuella som får fokus då det anses vara norm och det homosexuella som det avvikande, vilket gör att insatserna utgår från normen som då är heterosexualitet och osynliggör den "avvikande" homosexualiteten (Thomsson & Elvin-Nowak 2003). Språkmässigt och samhällsmässigt utgår vi främst från heterosexualitet när vi beskriver relationer. Detta innebär att vi med våra stereotypa glasögon går miste om information samt återskapar de roller och beteenden som vi vill se (Eide & Eide 2006; Thomsson & Elvin-Nowak 2003). Utifrån detta skulle det kunna tänkas att informanternas kommunikativa förmåga är begränsad av deras information. Informanterna vet om och pratar om mörkertalen, men i det praktiska arbetet träffar de nästan uteslutande kvinnor i heterosexuella relationer. Detta gör att det är den grupp som de också förhåller sig till i sin huvudsakliga kunskap om partnervåld. I förlängningen blir det då den grupp som de har lärt sig att kommunicera bäst med samtidigt som de genom sin begränsade kunskap omedvetet riskerar att osynliggöra våldsutsatta som inte passar in i den gruppen (Eide & Eide 2006).

#### 5.2.4 Upplevelser av arbeta med våldsamma relationer

##### Förståelse & frustration

*Jag tror att när man jobbar med sånt här att det är jätteviktigt att förstå hur våld i nära relationer fungerar. Vad det har för mekanismer, att traumauttryck kan se så olika ut. - Fia*

Det Fia berättar om är förenligt med socialtjänstlagens syn på att professionella som arbetar med insatser för våldsutsatta bör sitta på kunskap om hur våldet fungerar för att kunna omsätta det i praktiskt arbete (Moser Hällén & Sinisalo 2018c; Socialstyrelsen 2016). Att relationen och våldet ofta är komplex och består av flera lager är en åsikt flera av våra informanter har gett uttryck för. Det handlar om vikten av att sätta sig in i våldsutövande för att få en annan förståelse för mekanismerna som kommer med att leva i en våldsutsatt relation. Informanten Britta resonerade kring detta:

*Alltså jag har suttit på rättegångar där kvinnan som är brottsoffer bara sitter och oroar sig för mannen, saknar honom, vill ta tillbaka anmälan och då kan han ändå ha varit nära att slå ihjäl henne. Men det är som att hon romantiserar bilden och bara minns de bra sakerna. Och alltså*

*relationerna har haft bra inslag också, det får man inte glömma. men man kan bli frustrerad när man har arbetat jättelänge med en kvinna och kommit jättelångt och så sitter hon ändå där och tycker att mannen är fantastisk. - Britta*

Det Britta uttrycker här kan förstås som en frustration över arbetet när man har lagt ner mycket tid och arbete på en person och upplever att det inte har "hjälpt" utan klienten faller tillbaka på samma plats som den var innan. Genom sin kunskap om hur normaliseringsprocessen för den som blivit utsatt för våld fungerar menar Britta att hon trots känslan av frustration kan arbeta förbi detta och fortsätta bygga på sin relation med klienten.

För att arbeta med detta använder sig Britta av så kallad "professionell empati" (Eide & Eide 2006). Professionell empati innebär att man som professionell riktar in sig på att förstå klientens behov och känslor utifrån sin fackkunskap om området. Fackkunskapen i det här fallet blir Brittas kunskap om våld i nära relationer. Britta vet att många som blir utsatta för våld internaliserar och normaliserar våldet (Moser Hällen & Sinisalo 2018c) vilket gör att även om de kan ha fått upp ögonen för att detta inte är normalt kan de fortfarande enligt trefasmodellen vackla fram och tillbaka i sin process. Genom sin professionella empati kan Britta skapa en förståelse kring klientens känsloliv, men även sitt eget. I den professionella empatin ingår det även att kunna självreflektera och vara kritisk mot sina egna känslor och förstå utifrån klientens situation snarare än sin egen. Genom att vara kritisk mot sina personliga känslor och istället utgå från sin professionella empati kan socionomen fortsätta att upprätthålla en stöttande och genuin kommunikation gentemot klienten (Eide & Eide 2006) .

#### En komplex relation

Relationer är ofta komplicerade, och detsamma gäller även för våldsamma relationer.

*Något jag tänkt på är att det ofta är en superkomplex relation till förövaren. Alltså det är ju inte bara en förövare för den här personen, utan en partner, pappan till ens barn. Ofta finns det ju också jättemycket kärlek och oro kopplat till den här personen, även om man är både rädd, ledsen och arg också. - Fia*

Utifrån vad Fia säger har hon använt sig just av den förståelsen. Normaliseringsprocessen beskrivs ofta som en stark mekanism med flera komponenter som inte ska underskattas. Det kallas för *Det traumatiska bandet* (Moser Hällen & Sinisalo 2018d) och innebär att offret har utvecklat ett starkt emotionellt band gentemot sin förövare. Detta emotionella band består av flera motstridiga känslor som flätas samman vilket kan försvåra möjligheten för offret att lämna. Orsaker till detta kan exempelvis vara gemensamma barn, ekonomi eller substansberoende, medlidande och kärlek. Isolering och internalisering är också viktiga komponenter i detta. Har en person levt i en våldsam relation under en längre period kan den genom sin förövare blivit isolerad från alla sina

närstående vilket innebär att förövaren är den enda som står dig riktigt nära emotionellt. Lägg till internaliseringen i denna process där offret också tar på sig delar av skulden för våldet och det finns ett tydligt beroende. Normaliseringsprocessen är inte heller enskilt kopplat till offret utan drabbar också den som utövar våldet vilket gör att offret kan bli ännu mer förvirrad (Moser Hällen & Sinisalo 2018b).

*“Jag kan ju sitta med någon som ändå har kommit en bit i sin process och som ändå fattar att den här personen är dålig för mig men vill ändå inte lämna. Då brukar jag börja gräva i varför det är så. Då kanske det visar sig handla exempelvis om pengar, rädsla för ensamhet eller kanske barnen. När jag har fått veta det så brukar jag jobba lite med att vi ska komma på lösningar på dom problemen, typ har du brutit kontakten med alla andra närstående, men vad skulle hända om du kontaktade dem igen o bad om hjälp? Och så resonerar man kring det.”* - Britta

Det Britta gör är använda sig av den professionella förståelsen och resonera kring vad behöver klienten? Genom att utforska sin klient och försöka förstå vad det är som knyter en till sin förövare kan man utgå från det när man tillsammans i “handlingsfasen” (Eide & Eide 2006) resonerar med klienten hur en ska komma fram till en lösning på klientens situation. I samtalet är det förutom att hjälpa klienten att komma till insikt också viktigt för socionomen att hjälpa till och förstå vad denne är rädd för när det kommer till handlandet. Detta kan vara en väldigt kritisk fas. Att komma till insikt om sin situation är svårt nog men att bryta upp från det som har blivit ens trygghet även om tryggheten är destruktiv är ännu svårare. Därför är det viktigt att socionomen utforskar och förstår klientens situation väldigt väl innan detta börjar utforskas, för att kunna erbjuda stöd och lösningar så att klienten ska kunna våga ta steget (Eide & Eide 2006). Socionomens roll blir att när klienten vacklar fram och tillbaka finnas som en stabil punkt och hjälpa klienten hålla ett stadigt fokus på målet.

## 5.3 Resultatsammanfattning

Det är många som har svårt att prata om sina upplevelser, bland annat för att det är skamfyllt och tabubelagt. Det kan finnas en rädsla för att stämpas som ett offer eller för att en ska bli dömd eller misstrodd av andra om en berättar om det en har varit med om eller sina känslor kring det. Hela situationen kan kännas som ett personligt misslyckande eller stå i kontrast till ens egen självbild. Som socionom som möter och hjälper människor som har blivit eller fortfarande blir utsatta för våld av en partner är det viktigt att kunna ta en ledande och följsam roll för att kunna hjälpa den som är utsatt genom den helande processen. Det handlar om att kunna skapa öppna och trygga miljöer, att vara medveten om sitt egna språk och uttryck, att låta den utsatta komma till insikt om sina upplevelser och att låta det ta den tid det behöver.

Alla relationer, även de där det förekommer våld, är komplexa och fyllda av känslor. En har både som utsatt och förövare ofta normaliserat våldet och det destruktiva i relationen och har ofta både materiella och emotionella band som

håller relationen samman. Som socionom är det viktigt att ha förståelse för de processer och mekanismer finns i våldsamma relationer och samtidigt att se alla involverade parter som komplexa personer och inte bara som förövare eller offer. I det kommunikativa arbetet är socionomens roll att alltid sätta klientens känslor och upplevelser i fokus. Klienten ska vara den som styr samtalet med socionomen som ett terapeutiskt stöd där denne får möjlighet att utmana sina känslor och tankar.

Våld och våldsamma relationer ses ofta ur ett normativt och heterosexuellt perspektiv. Det finns tydliga kopplingar mellan könsroller och föreställningar om rollerna som våldsutövare och våldsoffer. Det är utifrån dessa rollfördelningar som våld i nära relationer ofta förstås och tolkas. Verkligheten är dock sällan så simpel. Begreppet våld är mer komplext än vad det kan verka till en början. Då är det är präglad av sociala konstruktioner. En stor del bakom socionomens kommunikativa arbete handlar om att förstå våldet, dess mekanismer och vilka olika stereotypa bilder som finns. För hur man väljer att se på personer påverkar också sättet att kommunicera med dem. Socionomens arbete är att vara stöttande och hjälpa någon att hjälpa sig själv, men det är svårt att i sin helhet hjälpa någon om man inte kan känna empati med dem.

## 6. Slutsatser & Diskussion

### 6.1 Presentation

Syftet med denna studie har varit att få en djupare förståelse för hur de som arbetar professionellt med våld i nära relationer uppfattar hur det kommuniceras om våldet. Fokus har varit på hur de själva kommunicerar med sina klienter men även hur de uppfattar klienternas kommunikation om våldet. För att uppnå studiens syfte utgick vi ifrån följande frågeställningar;

- Hur går de som arbetar med våldsutsatta tillväga för att skapa relationer med klienterna?
- Vad upplever de yrkesverksamma är återkommande teman som påverkar kommunikationen från personer som har varit utsatta för våld i nära relationer?
- Vilka faktorer påverkar hur socionomen kommunicerar med sin klient?
- På vilket sätt är förståelsen för offer och förövare relevant för socionomens kommunikativa arbete med klienten?

Nedan kommer slutsatserna för varje frågeställning att presenteras var för sig. Avslutningsvis kommer en sammanfattande diskussion av studien och dess resultat.

### 6.2 Att skapa relationer

Informanterna hade olika arbetsuppgifter och roller och hade därför olika tillvägagångssätt beroende på sin situation, men det fanns självklart också gemensamma nämnare. Som ovan nämnt lades det vikt vid att skapa trygga miljöer där en får möjlighet och stöd i att tala ut om det en har varit med om och att en får göra det på sina egna villkor. Ett aktivt och empatisk lyssnande, utan att döma eller att förminska betonas också som essentiellt för att kunna bygga en god och konstruktiv relation mellan klienten och socialarbetaren.

Att kunna anpassa sitt språk och sitt sätt är också goda kunskaper att ha för att bygga förtroende mellan professionell och klient. Delvis för att lättare kunna relatera till varandra och skapa en avslappnad atmosfär. Det kan också påverka förståelsen för varandra på ett konkret plan, då det kan finnas kunskapsklyftor eller språkbarriärer som behöver överkommas.

Dessutom kan det krävas en viss taktkänsla och balans när det kommer till att tala om känsliga ämnen. Det är viktigt att kunna 'läsa av rummet' och veta när en ska backa och inte vara alltför påstridig. Tålmod och förståelse är viktigt då det kan vara en lång arbetsprocess.

Flera gånger görs det en poäng av den professionella lyfter ämnet först, exempelvis genom att genom rutiner och standardiserade metoder ställa frågor om våld även om det inte nödvändigtvis är det som någon söker professionell hjälp för. Syftet med detta är att underlätta för den som är utsatt att börja prata om våldet som den blivit utsatt för genom att 'bryta isen'.

Potentiella risker med att lägga för mycket fokus på sitt sätt att vara och atmosfären som en försöker bygga är att inte längre sätta klienten och dennes bästa i huvudsakligt fokus. En kan lyssna mer efter tecken på våld, eller tolka in den utsattes berättelse efter sina egna uppfattningar, i stället för att lyssna på vad som faktiskt sägs och vad klienten upplever sig ha för behov.

I kontrast till detta bör en som med många andra sorters socialt arbete också vara noggrann med att balansera relationen med klienten och det emotionella arbete som det innebär. Relationer bör självklart göras personlig, men om den blir alltför privat eller om den professionella har svårt att inte "ta med jobbet hem" så kan det också innebära risker och hinder för att utföra arbetet på ett professionellt och konstruktivt sätt.

### 6.3 Återkommande teman

Guiden som alla intervjuer för denna studie har baserats på har varit densamma, vilket innebär att det naturligt uppstår likheter och gemensamma teman mellan intervjuerna. Genom öppna frågor har det också framkommit likheter som inte har haft en direkt koppling till frågornas utformning.

Skam har varit ett huvudsakligt återkommande fenomen. Alla informanter menade att skam i olika former var en stor faktor i att många upplevde svårt att söka hjälp och att tala ut om våldet som en blivit utsatt eller utsatt andra för.

Skam är en mångfacetterad känsla och det finns många olika saker som klienterna skäms för; för att ha blivit utsatta från första början, att inte ha sökt hjälp tidigare, att söka hjälp, att ens barn har blivit utsatta för våld och så vidare. Kopplat till detta så finns det även en rädsla som många upplever kring att bli misstrodda eller att de på något sätt ska förvärra sin situation ytterligare. Utmaningen med skam är att få klienten att vara ärlig med vad denne har varit med om, för att kunna gå vidare i processen, att kunna få klienten att känna sig trygg med socionomen.

En annan besläktad företeelse som dök upp flera gånger var den utsattes förnekelse. Det är lätt att bli defensiv när det kommer till svåra upplevelser och starka känslor, och antingen riktas det inåt (mot sig själv) eller utåt (mot den professionella i samtalet).

Informanterna menade att det var sällan de fick höra de helt korrekta, 'ocensurerade' versionerna av vad som hade hänt. Flera förklaringar gavs till detta. En teori var att det kan vara svårt att berätta om de värsta våldsgärningarna och lättare att prata om det som hänt i större drag. Det kan också vara så att klienten helt enkelt inte vill kännas vid att det har hänt, försöka glömma det och

lägga det bakom sig. En vill inte att det ska vara på riktigt, eller tycker inte att det passar in i hur en vill se sig själv eller hur en vill att andra ska se en.

I vissa fall kan det också handla om en vilja att försvara de andra som är involverade, inklusive våldsutövaren. Det kan handla om det traumatiska bandet där en fortfarande har starka känslor till den som utsätter en för våld eller kanske en rädsla för att vara ensam, att en ska förlora vårdnaden om sina barn eller bli hemlös. I stället förnekar en att någonting händer, biter ihop och försöker hårda ut. Det hänger ihop med normaliseringsprocessen, där en gradvis vänjer sig vid våldet och förlorar uppfattningen om hur allvarligt våldet faktiskt är. Istället hamnar personen i en allt djupare tankefälla om att "det är inte så farligt". Fokus för informanterna blev då att genom samtal med klienterna visa att de kunde vara en trygg miljö där klienterna kunde vara ärliga. Detta genom att inte döma utan att vara följsamma och bekräftande i sitt förhållningssätt, men samtidigt försöka utmana klienten till att förstå att det den har varit utsatt för inte är okej men att man fortfarande kan älska sin förövare.

Det kan uppstå dilemman för den yrkesverksamma här. Många av de som söker hjälp gör det inte bara för att bearbeta sina trauman, utan också för att få stöd under uppbrottsprocessen och befinner sig således fortfarande i en våldsamma relation. Som professionell utanför den våldsamma relationen kan en ha fackkunskap om hur allvarligt våldet är, medan den som är utsatt riskerar att själv sakna den insikten. Socionomens huvudsakliga kommunikativa arbete ligger i att försöka få den som är utsatt att komma till insikt om detta samt hjälpa klienten att komma på lösningar till sin situation. Samtidigt måste en också ha förståelse för att det för väldigt många tar tid att lämna den våldsamma situationen, att en inte alla gånger direkt kan säga "lämna den här personen omedelbart". Då löps risken att infria många av de rädslor som klienten har haft kring att söka hjälp. Även om det kan vara svårt är det viktigt att vara tålmodig, förstående och stöttande.

## 6.4 Påverkande faktorer

Den mest återkommande kommentaren från informanterna när de skulle beskriva sin uppfattning om relationen var att den är komplex. Denna beskrivning av relationen förstärker ytterligare åsikten om att våld i nära relationer är betydligt mer komplext än den stereotypa bild många har. En våldsutövare är sällan enbart en ondskefull person utan relationen består av många lager.

Våra informanter pratade om risken med den stereotypa bilden av en våldsutövare. Eftersom stereotyper är förenklade och snäva riskerar många att inte söka hjälp eller till och med förneka för sig själva att de blir utsatta eller utsätter någon för våld då de inte identifierar situationen med vad våld kan vara. Stereotypisering kan vara något informanterna måste handskas med i sin kommunikation med klienterna. Då statistik och forskning främst behandlar mäns våld mot kvinnor på ett fysiskt plan är det med största sannolikhet den bilden som klienterna har av våldsutövare och den stämmer inte alltid överens med bilden de har av sin egen förövare. Därför är det viktigt att socionomen har en bred kunskap om våld och våldsutövare och kan förklara och sätta ord på det för klienten.

Relationen kan ha många lager och partnern kan vara kärleksfull på många andra sätt, en våldsam relation behöver inte nödvändigtvis bara vara dålig. Här påtalas vikten av ett följsamt kommunikationssätt då det är viktigt att som professionell besitta den här förståelsen och kunna följa sin klient i dennes normaliserade upplevelse av relationen men ändå påpeka det som faktiskt är skadligt. Att konstant påtrycka att en persons livspartner är skadlig för en har bevisligen en dålig effekt och riskerar snarare att vända klienten mot den professionelle än att få denne att öppna sig. Motsatsen att vara alltför följsam riskerar också att vara kontraproduktiv där den professionelle kanske inte vågar ställa de tuffa frågor som i vissa fall krävs och därav går miste om viktigt information.

Andra omständigheter som kan påverka hur socionomen väljer att kommunicera med klienten på ett språkmässigt plan kan vara utbildningsnivå och var samtalet sker någonstans. Utbildning kan påverka genom att det finns olika jargonger och språkmässiga ramar att utgå ifrån. En akademisk utbildning kan medföra en erfarenhet med teoretiska begrepp och uttryckssätt som en kanske delar med socionomen och samtalet kan föras på ett sätt som speglas av detta, gentemot ett möjligtvis mer konkret samtalssätt med någon som inte besitter de erfarenheterna.

Samtalen kan också se annorlunda ut beroende på var de tar plats någonstans. Om de sker på ett skyddat boende eller under en bokad tid på en samtalsmottagning finns det olika förutsättningar. På ett bemannat boende finns det möjlighet till spontana samtal som inte följer samma modeller eller tidsramar som de ett bokad samtal gör. Då behöver en som den professionella i samtalet anpassa sig efter situationen som en befinner sig i tillsammans. En får göra avvägningar beroende på situationen och anpassa samtalet därefter. Behöver en vara öppen, välkomnande och mottaglig, eller finns det ett behov av att styra samtalet?

## 6.5 Förståelsen för offer och förövare

Syftet med att undersöka hur de som arbetar med våld i nära relationer upplever våldsutövare och offer är för att få en förståelse kring mekanismerna runt våldet samt hur de förhåller sig till det. Bilden av en förövare samt offer beskrev flertalet av våra informanter utifrån ett heterosexuellt parförhållande där mannen utövar våld gentemot kvinnan. Detta skulle man kunna förstå utifrån det heterosexuella könsmaktsperspektiv som dominerar och genomsyrar samhället, vilket bidrar till att förstärka bilden av män som förövare och kvinnor som offer, vilket leder till att vi automatiskt utgår från mäns våld mot kvinnor när vi pratar om våld i nära relationer.

Könsmaktsperspektivet förstärker manliga och kvinnliga egenskaper som dikotomier som måste betraktas åtskilda från varandra. Dock så måste man se att det finns olika grader av manliga och kvinnliga tillskrivna egenskaper. Alla kvinnor är exempelvis inte hjälplösa offer underordnade mannen och alla män är inte förövare. Våldet är inte heller uteslutande pågående i heterosexuella relationer utan förekommer i alla relationskonstellationer. Ett sådant perspektiv är



alldeles för ensidigt. Vi menar att man måste se på våld i nära relationer som förtryck på flertalet arenor, inte enbart grundat i kön då våra föreställningar av företeelser också påverkar vår informationsupptagning och kommunikation. Att främst ha information om våldsutsatta kvinnor i heterosexuella relationer kan leda till en kommunikationsbrist eftersom de kan missa tecken på våldsutsatthet hos personer som inte passar in i den gruppen.

Att våra informanter främst träffar kvinnor i heterosexuella relationer som är utsatta för våld av män kan ha flera olika förklaringar. Att alla informanter var kvinnor kan vara en orsak. Att insatserna främst riktar sig gentemot kvinnor kan vara en annan. Att samhället genomgående har ett dominerande heterosexuellt perspektiv på relationer kan också försvåra för personer i samkönade relationer att söka hjälp. Syftet med att kritisera är inte att bortse från vad statistiken visar, att män generellt är våldsutövare i högre utsträckning. Det finns en poäng i att titta på och teoretisera varför det ser ut som det gör. Det är först då man kan få en helhetsbild av problemet och eventuellt påbörja förändring. Samtidigt kan risken minska att både grupper och individer utesluts från de hjälpinsatser som finns att erbjuda. Några av våra informanter har självmant uttryckt tankar om att könsroller och strukturer troligtvis påverkar vilka de får som klienter samt hur relationerna dem emellan ser ut. Hur denna medvetenhet dock påverkar deras kommunikativa arbete går att ifrågasätta då de trots sin medvetenhet fortfarande oftast hänvisar till våldsutövaren som han och offret som hon. Detta kan förklara att även om insatserna ska innefatta alla så riktar de sig ändå omedvetet mot en stereotyp föreställning. Risken med en stereotyp föreställning är att det går i en ond cirkel där man osynliggör de som inte passar in i ens bild av hur en situation är.

## 6.6 Avslutande reflektion

Avslutningvis är studiens konklusion att arbetet med våld i nära relationer är ett komplext problem bestående av flera olika lager. Vi upplevde att trots att de professionella har olika arbetsuppgifter har de ofta liknande mentalitet att närma sig sina klienter. Stor del av det kommunikativa arbetet läggs vid att bygga upp förtroende, vara följsam, förstående men till en viss mån ändå utmana och ställa obekväma frågor. Vi har även kommit fram till liknande resultat som tidigare studier också har gjort, att synen gällande vem som offer och förövare är könsmässigt stereotypisk bland de som arbetar med våld. Samtidigt finns det ett uttryck om att det kanske inte ser ut så i alla fall men att det ofta anses vara ett undantag. Vi tänker att det är viktigt att arbeta med och ifrågasätta varför det ser ut så samt att synliggöra hur det faktiskt påverkar kommunikationen med klienterna. Organisationer bör ifrågasätta och försöka arbeta med hur de kan nå ut till de målgrupper som inte syns och hörs.

## Referenslista

- Bryman A, (2011) *Samhällsvetenskapliga metoder*. Malmö, Liber.
- Burcar V, (2005) *Gestaltningar av offererfarenheter: samtal med unga män som utsatts för brott*. Lund, Sociologiska institutionen, Lunds universitet.
- Carlander J, (2011) *Samtal & möten i frivilligt socialt arbete: en handbok för stödpersoner*. Stockholm, Gothia.
- Connell R, (2003) *Om genus*. Göteborg, Daidalos.
- Eide T, & Eide H, (2006) *Kommunikation i praktiken : relationer, samspel och etik inom socialt arbete, vård och omsorg*. Malmö, Liber
- Fugate M, Landis L, Riordan K, Naureckas S, & Engel B, (2005) Barriers to domestic violence help seeking: Implications for intervention. *Violence against women, 11*, 290-310.
- Hasenfeld Y, (2010) *The Attributes of Human Service Organizations*. I: Hasenfeld Y, (Red.) *Human Services as Complex Organizations*. London: Sage.
- Hirdman Y, (2001) *Genus : om det stabilas föränderliga former*. Malmö, Liber.
- Holmberg C & Bender C, (1998) *Våld mot kvinnor-män i kris: en kartläggning av verksamheten på sju kvinnojourer och tre mansjourer 1997*. Stockholm, Socialstyrelsen.
- Ingloff R, & Lautrup L, (2016) *Socialtjänsten på nätet- att tänka nytt och våga göra annorlunda*. I: Daneback K & Sorbring E, (Red.) *Socialt arbete och internet-att förstå och hantera sociala problem på nya arenor*. Stockholm, Liber.
- Kimmel M S, (2002) "Gender symmetry" in domestic violence: A substantive and methodological research review. *Violence against women, 8*, 1332-1363.
- Kvale S, & Brinkmann S, (2014) *Den kvalitativa forskningsintervjun*. Lund, Studentlitteratur.
- Moser Hällen L, & Sinisalo E, (2018a) Varför ska vi fråga om våldsutsatthet? I Sinisalo E, & Moser Hällen L, (Red.) *Våld i nära relationer. socialt arbete i forskning, teori och praktik*. Stockholm, Liber.
- Moser Hällen L, & Sinisalo E, (2018b) Att fråga om våld inom socialtjänsten. I Sinisalo E, & Moser Hällen L, (Red.) *Våld i nära relationer. socialt arbete i forskning, teori och praktik*. Stockholm, Liber.
- Moser Hällen L, & Sinisalo E, (2018c) Den ideella sektorn och våld i nära relationer. I Sinisalo E, & Moser Hällen L, (Red.) *Våld i nära relationer. socialt arbete i forskning, teori och praktik*. Stockholm, Liber.
- Moser Hällen L, & Sinisalo, E, (2018d) Vad är mäns våld mot kvinnor i nära relationer? I Sinisalo E, & Moser Hällen L, (Red.) *Våld i nära relationer. socialt arbete i forskning, teori och praktik*. Stockholm, Liber.
- Nilsson B, & Waldemarson A-K, (2007) *Kommunikation. samspel mellan människor*. Lund Studentlitteratur.
- Stone D, Patton B, & Heen S, (1999) *Svåra samtal : [hur man pratar om det som betyder mest]*. Malmö, Richter.
- Thomsson H, & Elvin-Nowak Y, (2003) *Att göra kön: om vårt våldsamma behov av att vara kvinnor och män*. Stockholm, Albert Bonniers förlag.
- Trost J, (2005) *Kvalitativa intervjuer*. Lund, Studentlitteratur.

Smirthwraithe G, & Holmberg C, (2014) Uppbrottstrappan. En modell för intersektionellt socialt arbete med våldsutsatta kvinnor. *Tidskrift för genusvetenskap*, vol 35, 106-128

## ÖVRIGA KÄLLOR

BRÅ/Brottsförebyggande Rådet (2014) *Brott i nära relationer En nationell kartläggning Rapport 2014:8* ><https://www.bra.se/>< PDF (20 November 2018)

BRÅ/Brottsförebyggande Rådet (2017) *Nationella trygghetsundersökningen 2016 Om utsatthet, otrygghet och förtroende Rapport 2017:1* ><https://www.bra.se/>< PDF (20 November 2018)

NCK/Nationellt Centrum för Kvinnofrid (2018) *Mäns våld mot kvinnor och våld i nära relationer* ><https://webbkursomvald.se/>< Nätkurs/Hemsida (22 November 2018)

Rikskriscentrum (2018) *Medlemsvillkor* ><https://www.rikskriscentrum.se/>< Hemsida (20 November 2018)

RFSL (2008) *Våldsamt lika och olika.* ><https://www.rfsl.se/>< (20 November 2018)

NCK/Nationellt Centrum för Kvinnofrid (2018a) *Våld mot hbtq-personer – en forsknings- och kunskapsöversikt* ><https://kunskapsbanken.nck.uu.se/>< PDF (21 November 2018)

NCK/Nationellt Centrum för Kvinnofrid (2018b) *Uppbrottsprocessen* ><https://nck.uu.se/>< (19 december 2018)

Roks/Riksorganisationen för kvinnojourer och tjejjourer i Sverige (2018) *Roks statistik 2017* ><https://www.roks.se/>< PDF (20 November 2018)

SKL/Sveriges Kommuner och Landsting (2006) *En kunskapsöversikt Mäns våld mot kvinnor i nära relationer* ><https://webbutik.skl.se/>< PDF (22 November 2018)

Socialstyrelsen (2010) *Behandling av män som utövar våld i nära relationer – en utvärdering* ><https://www.socialstyrelsen.se/>< PDF (6 December 2018)

Socialstyrelsen (2014) *Våld i nära relationer* ><https://www.socialstyrelsen.se/>< PDF (23 November 2018)

Socialstyrelsen (2016) *Våld - Handbok om socialtjänstens och hälso- och sjukvårdens arbete med våld i nära relationer* ><https://www.socialstyrelsen.se/>< PDF (22 November 2018)

Vårdgivarguiden (2017) *Vad är våld i nära relationer?* ><https://www.vardgivarguiden.se/>< (20 November 2018)

# Bilagor

## Bilaga 1 - Informationsbrev

### **Intervjufrågor till personal som arbetar med våld inom nära relationer.**

Hej!

Vi heter Maria och Jesper, och går sjätte terminen på socionomprogrammet på Malmö universitet. Vi håller just på med våran examensuppsats och i den kommer denna intervju att ingå.

Ämnet för uppsatsen är professionellas enskilda upplevelser av kommunikation med människor som har varit utsatta för våld i nära relationer. Intervjun kommer att ta mellan 30- 60 minuter och kan ges öga mot öga eller per telefon. Deltagandet är frivilligt. Alla som medverkar är anonyma och vi kommer inte att redogöra för hur enskilda individer har svarat eller vilken organisation det gäller.

Intervjun kommer att genomföras av en eller båda av oss och kommer enbart att spelas in vid ert medgivande. Intervjuerna kommer sedan att transkriberas och därefter raderas ljudmaterialet och när uppsatsen är klar även det skriftliga. Intervjun kommer till sin helhet inte vara en del av uppsatsen utan skall användas som underlag.

Tack för ditt deltagande!

Vid frågor är du välkommen att kontakta oss på

Maria Zahr [redacted]

Maria.zahr@[redacted]

Jesper Larsson [redacted]

larsson.c.jesper [redacted]

## Bilaga 2 - Intervjuguide

### *Presentation av oss och informant*

- Vad är det här för organisation?
- Vilka är det som söker sig hit? Hjälper ni alla som kommer hit?
- Hur ser din kontakt med klienter ut? Har du olika typer av kontakt med dem?
  - Ex telefon, chatt, face-to-face etc.
  - Finns det fördelar och nackdelar med olika typer av samtal? I så fall vilka?
- Hur ser relationerna med klienterna ut? Hur byggs den upp?
  - Ex lång- vs kortvarig, ingående eller ytlig
- Vad brukar dina klienter berätta för dig? Vad är lika och vad skiljer sig?
- Märker du några tendenser i hur klienterna talar om sina upplevelser?
  - Ex hur det pratas över telefon gentemot face-to-face, eller om det är skillnad mellan kön/klass/etnicitet/ålder etc
- Hur tänker du kring hur du uttrycker dig? Tänker du att ditt uttryck är viktigt?
- Vad krävs för att du ska känna att ett samtal har varit “lyckat”, och vad innebär ett “lyckat” samtal för dig?
- Uppstår det problem i kommunikationen (mellan organisationen/stödpersonen och klienten), och i så fall hur övervinner ni dem?
  - Ex språkbarriär, eller att en klient “försvinner”/bryter kontakten